

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي
الميدان: علوم إنسانية
الشعبة: اتصال
التخصص: اتصال جماهيري ووسائط جديدة
الموضوع:

الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين
(دراسة ميدانية حول بلدية النزلة ولاية توقرت)

إعداد الطالبتين: بريقة جميلة / بعضي كلثوم
لجنة المناقشة

البروفيسور: قوي بوحنية / أستاذ التعليم العالي جامعة ورقلة / رئيسا
الدكتور بن غنيمة محمد السعيد / أستاذ محاضر / مشرفا ومقرر
الدكتور حفيان عبد الوهاب / أستاذ محاضر ب جامعة ورقلة / مناقشا

الموسم الجامعي: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

" قد كان حلما لا نظن دنوه لكن فضل الله كان عظيما "

الحمد لله الذي ما تم جهد ولا ختم سعي إلا بفضلته ابتداءً بشغف وختم بلذة الإنجاز.
اللهم لك الحمد من قاع الفؤاد إلى عرشك المقدس حمدا يوافي نعمك ويكافئ مزيديك.
إلى أُمي الحنونة نبع الحنان وصوت الدعاء الدائم، لولاك ما كان لهذا الحلم أن يزهر.

إلى أبي العزيز سندي الأول ومصدر قوتي، زرعت الثقة في قلبي فكبر الحلم معي.
إلى إخوتي كل باسمه أنتم البهجة في كل تعب، والدعم الصامت الذي لا يخذل.
إلى رفيق درب الغالي (لولو) من شاركني اللحظات الحلوة والمرّة، كنت النور في كل عتمة.

إلى أصدقائي أنتم بهجة الرحلة وضحكاتها، شكرا لأنكم كنتم دائما هنا.
إلى أستاذي الفاضل & **بن غنيمة محمد السعيد** & منارة هذا العمل وركيزته،
شكرا لكرم علمك، ولصبرك وتوجيهك الذي كان نبراسا في درب تخرجي.

جميلة

الإهداء

*الهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك...ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا

تطيب الإخوة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برويتك.

*اهدي ثمرة جهدي إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة النبي محمد ﷺ إلى الذي احمل اسمه بكل

فخر، إلى من سهر الليالي وعارك الأيام الشداد، إلى من علمني تجاربه أن النجاح لا يكون إلا

بالتصميم والكفاح والعمل الجاد والدي الغالي "محمد الأخضر" ، إلى من برضاها ندخل الجنان ،

والى تلك الشمعة التي أنارت دربي بكل حب وحنان إلى من أرضعتني من تعب السنين معنى

النجاح " والدتي الغالية " والى من كانوا ملاذي وملجئي إخوتي وأخواتي وبالأخص "ماريا

ونجاح " كذا صديقتي من صاغوا لنا عملهم وحروفا من فكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم

والنجاح.

إلى كل من كتبهم قلبي ولم يكتبهم قلبي ومن ساعدوني في هذا العمل من قريب وبعيد

كلثوم

شكر و عرفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله ،الذي بنعمته تتم الصالحات وتحقق الأمنيات، وبتوفيقه يسلك الإنسان دروب
النجاح والتميز.

وبعد...

نتقدم بخالص كلمات الشكر الجزيل للأستاذ (د. بن غنيمة محمد السعيد) على نصائحه
وتوجيهاته القيمة وعلى ما بذله من جهد حرصا منه على التحدي لكل الصعوبات وتوفير
الأجواء المناسبة لانجاز هذا العمل حفظه الله ورعاه وأدامه ذخرا للعلم وطلبته.

كما اشكر كل أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال ونتوجه بجزيل الشكر إلى أساتذة
المناقشة الذين سيقدمون ملاحظات والتوجيهات من اجل تحسين هذا العمل .

وفي الأخير نشكر كل من ساهم من قريب وبعيد وكل يد وقلب ولسان في مساعدتنا في
إتمام هذا العمل

جميلة & كلثوم

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، وذلك من خلال دراسة ميدانية تم القيام بها على مستوى مقر بلدية النزلة. وتتمثل إشكالية الدراسة في مساهمة الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية النزلة، وللبحث في هذه الدراسة وتحليلها فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية موجهة لعينة من موظفي البلدية التي كان عددها 56 موظفاً، إلى جانب إجراء مقابلة كأداة مساعدة بهدف تعميق الفهم والتحليل في الموضوع والحصول على معلومات أكثر دقة.

وأُسفرت النتائج على أنه يوجد اتفاق كبير بين الموظفين حول أهمية التكوين والتدريب المستمر، والتحديث الدوري للأنظمة وإسهامهم في عملية التطوير الرقمي، كذلك استنتجنا وجود علاقة ايجابية بين الرقمنة وتحسين الأداء خاصة من حيث الأداء الدقيق و توفير الوقت والجهد، وكذا دقة المعلومات.

في ضوء هذه النتائج المتوصل إليها توصي الدراسة بتوفير الدعم الفني المستمر للموظفين لضمان استخدام فعال وسلس للأنظمة الرقمية، ضمان التحديث الدوري للأنظمة والتطبيقات الرقمية لتفادي مشاكل التوقف أو التعطل.

الكلمات المفتاحية:

الرقمنة، الأداء الوظيفي، الدور، البلدية .

Abstract:

This study aims to shed light on role of digitization in improving employee job performance , through a field study conducted at the headquarters of Al-nazla municipality. The problem of study is represented in the contribution of digitization to improving job performance among Al-nazla municipality employees. To research and analyze this study . we relied on the descriptive analytical approach . data were collected using a questionnaire as the main tool directed at a sample of 56 municipality employees, in addition to conducting an interview as a auxiliary tool with the aim of deepening understanding and analysis the subject and obtaining more accurate information.

The results showed that there is a high level of agreement among employees about the importance of continuous training and periodic updating of systems and their contribution to the digital development process. We also concluded that there is a positive relationship between digitization and improved performance especially in terms of accurate performance, saving time and effort and the accuracy of information .

In light of these findings, the study recommends providing continuous technical support to employees to ensure effective and smooth of digital systems, and ensuring periodic updating of digital systems and application to avoid downtime or malfunctions.

Keywords: digitization, job performance, municipality ,role

الفهرس

أ	الاهداء
ب	الشكر و عرفان
ث	ملخص الدراسة:
ح	قائمة المحتويات
د	قائمة الجداول
ر	قائمة الاشكال
1	مقدمة

الفصل الأول

الإطار المنهجي

5	1-الإشكالية:
5	2-التساؤلات الفرعية:
6	4-أسباب الدراسة:
6	5-أهمية الدراسة:
7	6-منهج الدراسة والأدوات:
8	2/6) -أدوات جمع البيانات:
11	7-تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:
11	7-1- الرقمنة:
11	7-2 الدور:
12	7-3 الأداء الوظيفي:
13	8- مجتمع البحث وعينته:
14	9-مجالات الدراسة:
14	10-الدراسات السابقة:
19	11-النظرية :
24	12-صعوبات الدراسة:

الفصل الثاني

الإطار الميداني للدراسة

تمهيد:	27
أولاً: بطاقة تعريفية لبلدية النزلة ولاية توقرت	28
1- تقديم المؤسسة (بلدية النزلة) :	28
2) الهيكل التنظيمي الخاص ببلدية النزلة ولاية توقرت:	29
ثانياً: عرض وتحليل النتائج:	31
خاتمة:	62
قائمة المراجع:	64
قائمة ملاحق	57

قائمة الجداول

- الجدول 1: يمثل متغير الجنس بالنسبة لعينة الدراسة. 31
- الجدول 2 : يمثل الفئة العمرية لعينة الدراسة. 32
- الجدول 3 : : يمثل الخبرة المهنية لعينة الدراسة 32
- الجدول 4: يمثل المستوى التعليمي لعينة الدراسة. 33
- الجدول 5 يمثل مدى إتقان استعمال أجهزة الحاسوب والبرامج المرتبطة بالرقمنة. 34
- الجدول 6 كيف ترى مصطلح (الرقمنة) في سياق العمل البلدي؟ 35
- الجدول 7 : يمثل سرعة الأداء لدى أفراد عينة الدراسة. 36
- الجدول 8 يمثل خاصية دقة المعلومات. 37
- الجدول 9 :يمثل خاصية توفير الوقت والجهد 37
- الجدول 10 :يمثل خاصية تحسين التواصل. 38
- الجدول 11:يمثل خاصية تقليل التكاليف 39
- الجدول 12 يمثل خاصية تعزيز الشفافية. 39
- الجدول 13 تجميع لأهم الخصائص والسمات التي تراها الرقمنة. 40
- الجدول 14 هل تظن أن بلدية النزلة قد استفادت من إدخال الرقمنة في تقديم خدماتها؟
..... 42
- الجدول 15 : الخدمات المرغوب رقمنتها. 43
- الجدول 16: كيف تقيم مستوى المهارات والتقنيات الرقمية في أداء بلدية النزلة ؟ 44
- الجدول 17 : هل تعتقد أن الرقمنة في بلدية النزلة ساعدت في تحسين وتطوير التواصل مع المواطنين؟ 45
- الجدول 18: هل تستخدم الأدوات الرقمية في أداء مهامك اليومية؟ 46
- الجدول 19: هل ترى أن استخدام الأدوات الرقمية تساهم في تحسين كفاءاتك في العمل؟
..... 47
- الجدول 20: هل تساعدك الأدوات الرقمية في تنظيم مهامك بشكل أفضل؟ 48
- الجدول 21 هل يتم تقييم أدائك باستخدام أدوات رقمية (مثل تقارير الأداء أو المنصات الرقمية)؟ 48

- الجدول 22 : هل ترى أن التقييم الرقمي يعكس أدائك بشكل دقيق؟ 49
- الجدول 23 : هل ترى أن الرقمنة تساهم في تقديم تقييمات أكثر شفافية وموضوعية؟ 50
- الجدول 24 : هل يساعدك التقييم الرقمي في تحسين أدائك الشخصي؟ 50
- الجدول 25 :: يدرس علاقة الارتباط التي تبين الدور بين الرقمنة والأداء الوظيفي. .. 51
- الجدول 26 : هل ضعف البنية التحتية التكنولوجية يؤثر على الأداء في المؤسسة؟ ... 52
- الجدول 27: هل نقص التدريب على الأنظمة الرقمية يؤثر على العمل؟ 52
- الجدول 28: هل مقاومة التغيير من بعض الموظفين تشكل عائقا أمام تنفيذ العمل؟ 53
- الجدول 29 هل ترى أن هناك حاجة إلى تحسين أو تطوير معين في استخدام الرقمنة
بالبداية؟ 54
- الجدول 30 : هل يمكن تقديم حوارات تدريبية مكثفة للموظفين؟ 55
- الجدول 31 : هل تعتقد أن ترقية وتجديد الأنظمة الرقمية بشكل دوري ضروري لضمان
كفاءة العمل في المؤسسة؟ 55
- الجدول 32 : هل يتم توفير دعم تقني فني وسريع؟ 56
- الجدول 33 هل من الجائز إشراك الموظفين وتطوير الأنظمة الرقمية؟ 57
- الجدول 34: أوجد لديك أي اقتراحات إضافية لتطوير الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي
في البداية؟ 57
- الجدول 35 يوضح صدق المحكمين 76

قائمة الاشكال

- الشكل 1: يوضح فئات الجنس..... 31
- الشكل 2: يوضح الفئات العمرية..... 32
- الشكل 3 : يوضح الخبرة المهنية..... 33
- الشكل 4: يوضح المستوى التعليمي..... 33
- الشكل 5: يوضح مدى إتقان استعمال أجهزة الحاسوب..... 34
- الشكل 6: يوضح مصطلح الرقمنة في سياق العمل البلدي..... 35
- الشكل 7: يوضح سرعة الأداء..... 36
- الشكل 8 يوضح خاصية دقة المعلومات 37
- الشكل 9: يوضح توفير الوقت والجهد..... 38
- الشكل 10: تحسين التواصل..... 38
- الشكل 11: يوضح تقليل التكاليف..... 39
- الشكل 12: يوضح تعزيز الشفافية..... 40
- الشكل 13 :يوضح أهم الخصائص والسمات التي تراها الرقمنة..... 41
- الشكل 14 : يوضح استفادة البلدية من إدخال الرقمنة في تقديم خدماتها..... 42
- الشكل 15: يوضح الخدمات المرغوب رقمنتها..... 44
- الشكل 16: يوضح مستوى المهارات والتقنيات الرقمية في أداء بلدية النزلة..... 45
- الشكل 17 يوضح تحسين وتطوير التواصل مع المواطنين في البلدية..... 46
- الشكل 18 : يوضح استخدام الأدوات الرقمية..... 46
- الشكل 19: يوضح استخدام الأدوات الرقمية في مساهمة تحسين الكفاءة في العمل لدى أفراد العينة..... 47
- الشكل 20: يوضح مساعدة الأدوات الرقمية في تنظيم المهام بشكل أفضل..... 48
- الشكل 21: يوضح تقييم الأداء..... 49
- الشكل 22: يوضح انعكاس التقييم الرقمي 49
- الشكل 23 يوضح مساهمة الرقمنة في تقديم تقييمات أكثر شفافية وموضوعية..... 50
- الشكل 24: يوضح التقييم الرقمي في تحسين الأداء الشخصي..... 51
- الشكل 25 : يوضح ضعف البنية التحتية التكنولوجية..... 52

الشكل 26 : يوضح نقص التدريب على الأنظمة الرقمية	52
الشكل 27 : يوضح مقاومة التغيير من بعض الموظفين	53
الشكل 28 : يوضح الحاجة إلى تحسين استخدام الرقمنة في البلدية	54
الشكل 29: يوضح تقديم حوارات تدريبية مكثفة للموظفين	55
الشكل 30 يوضح ترقية وتجديد الأنظمة الرقمية بشكل دوري	56
الشكل 31 : يوضح توفير دعم تقني فني وسريع	56
الشكل 32 : يوضح إشراك الموظفين وتطوير الأنظمة الرقمية	57
الشكل 33 : يوضح وجود اقتراحات إضافية لتطوير الرقمنة وتحسين الأداء	58
الشكل 34 يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة (الهيكل التنظيمي للبلدية):	77
الشكل 35 يمثل مديرية التنظيم و التنشيط الشؤون الاجتماعية و الثقافية و الرياضية	78
الشكل 36 يمثل مديرية التعمير و البناء:	79
الشكل 37 يمثل مديرية التجهيز و الصيانة:	79
الشكل 38 يمثل مديرية الإدارة و الشؤون الاقتصادية و الصفقات:	80

مقدمة

مقدمة

عايش العالم تطورا تكنولوجيا هائلا خلال العقود الأخيرة وثورة آلية أدت إلى تحول جذري في العديد من القطاعات ،من خلال تنمية وتطوير الأدوات والتقنيات لتيسير معيشة البشر وتنفيذ متطلباتهم بأسلوب أكثر كفاءة وحيوية ،فالتقنيات الحديثة والتكنولوجية أصبحت بمثابة الضرورة في جميع القطاعات والمجالات لما لها من آثار ايجابية، حيث نجد مثلا: في إطار المنظومة التعليمية يتم عرض الدروس من خلال التعليم الالكتروني (عبر منصات الرقمية للانترنت) مما يسهل للطلاب اكتساب الموارد والمصادر من أي موضع، أما في إطار المنظومة الصحية فقد أدى التحول الرقمي إلى استحداث الوثائق الطبية الالكترونية، وتقديم التوجيهات والنصائح عن بعد، أيضا تساعد الرقمنة في تحسين الخدمات الرسمية (الحكومية) من خلال منتديات أو برامج تسهل التواصل للمواطنين وإتمام الإجراءات الكترونيا، وكذا في إطار الاقتصاد بات التسوق عبر الانترنت أو بما يعرف بالتجارة الالكترونية والتمويل الرقمي عوامل رئيسية لتطور ونمو أي اقتصاد.

الكثير من الدول أصبحت تستعمل الرقمنة في جميع القطاعات وخاصة قطاع الجماعات المحلية وهو من ضمن القطاعات الأساسية التي أصبحت تستعمل الرقمنة بشكل كبير خاصة وانه يتم تقديم العديد من الخدمات للمواطنين في هذا القطاع ،حيث سهلت التكنولوجيا تقديم هذه الخدمات من خلال المنصات الالكترونية و استعمال تطبيقات تسهيل المهام الإدارية مثل: سحب البيانات والوثائق الرسمية، دفع الضرائب والرسوم، تلقي المواعيد الكترونيا، كما تعزز الشفافية بالإضافة إلى ترقية مختلف الهيئات المحلية مما يؤدي إلى تقديم خدمات أعلى إنتاجية وإيجابية للمجتمع.

من خلال الفقرات السابقة جاءت فكرة دراستنا بتسليط الضوء على استعمال الرقمنة في قطاع الجماعات المحلية بالجزائر ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين ، حيث أننا سنقوم بدراسة ميدانية لواقع الرقمنة في بلدية النزلة بولاية توقرت، فقد قسمنا دراستنا إلى

فصلين، تطرقنا في الفصل الأول الموسوم بعنوان الإطار المنهجي للدراسة تم فيه عرض الإشكالية، وتساؤلات الدراسة، وأسباب اختيار الموضوع، كذلك أهمية الدراسة، وأهداف الدراسة، بالإضافة إلى مجموعة من المفاهيم والمصطلحات، وكذا مجالات الدراسة، أيضا الدراسات السابقة والمنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات، وأخيرا النظرية المناسبة مع الصعوبات.

أما الفصل الثاني خصصناه للإطار الميداني للدراسة، حيث قدمنا بطاقة تعريفية لبلدية النزلة ولاية توقرت محل الدراسة، ثم إجراءات الدراسة وعينتها ليتم عرض وتحليل بيانات الدراسة، وأخيرا تقديم النتائج والتوصيات.



الفصل الأول الإطار المنهجي

- ✓ الإشكالية
- ✓ الأسئلة الفرعية
- ✓ أهداف الدراسة
- ✓ أسباب الدراسة
- ✓ أهمية الدراسة
- ✓ منهج الدراسة والأدوات
- ✓ مفاهيم ومصطلحات الدراسة
- ✓ مجالات الدراسة
- ✓ الدراسات السابقة
- ✓ النظرية الحتمية التكنولوجية
- ✓ صعوبات الدراسة

1-الإشكالية:

تعتبر الرقمنة مفهوما جديدا ومتزامنا ،تم تطبيقه في مجموعة من القطاعات وانعكست ايجابيا على تحسين الكفاءة والإنتاجية فقد ساعدت في تسريع العمليات وتحسين جودة الخدمات المقدمة في مختلف المجالات والميادين ،كما سمحت بالوصول إلى المعلومات والمعطيات بشكل أسرع وأكثر دقة، مما أسهم في اتخاذ قرارات كرسست الجودة في العمل.

إن المؤسسات العمومية أصبحت تهتم بالأساليب و التقنيات التي تساهم في تطوير مستوى الأداء وتحقيق الإتقان والتميز في العمل ،وتبني خطط واستراتيجيات حديثة وتطوير مكان العمل ،كما تسعى إلى تحسين مهارات الموظفين وتدعيم الابتكار بها يساعد على تصاعد ونمو الإنتاجية وتحقيق أهداف المؤسسة بجدارة عالية، وهو ما دفع الجزائر لتبني الرقمنة في العديد من القطاعات لرفع من كفاءتها وفعاليتها، وبناءا على ذلك نطرح الإشكالية التالية:

هل ساهمت الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين ببلدية النزلة؟

2-التساؤلات الفرعية:

- * ما المقصود بالرقمنة وما أبرز خصائصها؟
- * كيف يمكن للرقمنة أن تساهم في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين؟
- * هل تعتمد بلدية النزلة على استعمال الرقمنة بشكل أساسي بجميع تعاملاتها؟
- * كيف يقيم الموظفون في البلدية أثر الرقمنة على أدائهم الوظيفي؟
- * ما التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في بلدية النزلة؟
- * ما الإجراءات المقترحة لتفعيل الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي في بلدية النزلة؟

3-أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :

- *توضيح مفهوم الرقمنة وبيان أبرز خصائصها.
- *تشخيص دور الرقمنة في تحسين أداء الموظفين ورفع كفاءاتهم.

*دراسة مستوى تطبيق الرقمنة في تعاملات بلدية النزلة ومدى اعتمادها عليها بشكل أساسي.

*درجة تأثير الرقمنة من وجهة نظر الموظفين العاملين في بلدية النزلة.

*تعيين التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في بلدية النزلة.

*اقتراح استراتيجيات وحلول عملية لتنفيذ الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي.

4-أسباب الدراسة:

أ-أسباب موضوعية: هناك العديد من الأسباب الموضوعية التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع، أبرزها أن الرقمنة تلعب دور كبير في تحسين الإدارة وتعزيز التواصل والارتباط بين الموظفين مما يؤدي إلى رفع فعالية الأداء الوظيفي، كذلك ندرة الدراسات التي تتناول هذا الموضوع تشكل دافعا وسببا لاستكشافه والسعي لتقديم إسهامات علمية والبحث المستمر لسد هذه الثغرة ، كما أن الاهتمام المتزايد بالرقمنة في الآونة الأخيرة وسعي العديد من المؤسسات العمومية إلى تبنيها كأداة لتطوير الأداء في الإدارة يبرز أهمية التركيز على هذا المجال كموضوع بحثي يجب التوسع فيه بشكل اكبر وتعزيزه بالشق الميداني وهو ما نسعى إلى تحقيقه في هذه الدراسة.

ب-أسباب ذاتية: تم اختيار موضوع الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي نتيجة لرغبتنا في إثراء معارفنا وأفكارنا حوله، في حين أن البحث في طرق تحسين الأداء الوظيفي لتحقيق أفضل النتائج يعتبر احد اهتماماتنا الرئيسية ، بالإضافة إلى ولعنا الشخصي بالرقمنة ودورها المركزي في تعزيز الكفاءة والإنتاجية بمختلف المؤسسات العمومية والخاصة ، شكل دافعا رئيسا لنا للبحث في الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين أداء الموظفين بالبلدية التي نقطن بها وهي بلدية النزلة بولاية تونست.

5-أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

تكمّن الأهمية العلمية للدراسة في أنها تعالج موضوعاً مستحدث وهو الرقمنة ودورها في تعزيز وتحسين أداء الموظفين، خاصة في سياق التغيرات التكنولوجية الفورية . وتساهم هذه الدراسة في إثراء المحتوى العلمي المتعلق بإنجازات الرقمنة في مجال الإدارة المحلية من خلال تقديم إطار منهجي وتحليل علمي لموضوع الدراسة.

الأهمية العملية:

تتمثل في أن الدراسة ستجرى في قطاع مهم وهو قطاع الجماعات المحلية ، الذي يقدم شتى الخدمات للمواطنين والعملاء ، مما يسمح لنا بتقييم أثر تطبيق الرقمنة وهل ساهمت حقاً في تحسين أداء الموظفين بالبلدية وستزود الدراسة بنتائج وتوصيات عملية يمكن الاستفادة منها في تنمية و تطوير أداء الإدارة المحلية.

6-منهج الدراسة والأدوات:

(- منهج الدراسة: 1/6

يعتبر هو الطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته حتى تصل إلى نتيجة معلومة.¹ لذلك قمنا باختيار المنهج الوصفي التحليلي لدراستنا.

المنهج الوصفي التحليلي: هو المنهج الوصفي المتعمق الذي يصف فيه الباحث العلمي مختلف الظواهر والمشكلات العلمية ؛ويحل المشكلات والأسئلة التي تقع ضمن دائرة البحث العلمي يتم تحليل البيانات التي يتم جمعها من خلال المنهج التحليلي الوصفي.²

-هو منهج يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات ثم مقارنتها وتفسيرها للوصول إلى تعليمات مقبولة.³

¹ - عبد الرحمان بدوي، مناهج البحث العلمي، دار النشر وكالات المطبوعة، ط3، شارع فهم السالم، الكويت 1977، ص5.

² - المؤسسة العربية للعلوم ونشر الأبحاث 26.12.2024 - 13:08 / <https://blog.ajsrp.com>

³ -نجاة حمو، الرقمنة في الإدارة وتأثيرها على الأداء الوظيفي(دراسة ميدانية بثنائية الشهيد حمو عثمان بخير الدين- مستغانم)، علم اجتماع التنظيم والعمل 2021/2022، ص52.

* تكمن أهميته في انه يساعد هذا المنهج الباحثين بتفصيل الأبحاث الاجتماعية و الطبيعية كذلك يمكن من خلاله جمع كم كبير من البيانات والمعلومات البحثية ثم تحليلها وصولاً إلى إيجاد تفسيرات منطقية لها مثبتة بالقرائن والأدلة , بالإضافة إلى انه يعتبر من المناهج التي تتسم بالموضوعية , والتي يجب أن يبتعد فيها الباحث عن آرائه ومعتقداته الشخصية.

* يمكن استخدام المنهج الوصفي التحليلي بطريقة أكثر احترافاً وتنوعاً من الأساليب العلمية الأخرى , حيث لا يمكن أن تكون منهجية البحث المعتمدة للعديد من الظواهر العلمية المختلفة مجرد ظواهر بشرية واجتماعية , كذلك الدقة والمصداقية والشمولية في جمع المعلومات عن الظواهر المختلفة والتي تعد من أهم الأهداف التي تعزز استخدامات المنهج الوصفي التحليلي , حيث تستخدم هذه الطريقة في جمع معلومات أكثر دقة وشمولية عن الظواهر المختلفة , بالإضافة إلى مساعدة الباحث العلمي على جمع جميع أنواع المعلومات عن المشاكل والظواهر فهي مناسبة لجمع المعلومات ذات الطبيعة الكمية والنوعية أيضاً.⁴ , وهو ما سيساعدنا في فهم معمق لواقع الرقمنة في قطاع الجماعات المحلية .

التعريف الإجرائي: هو أسلوب بحثي يستخدم لجمع وتحليل البيانات بشكل نظامي ومرتب بهدف وصف الظواهر والمشكلات وفهمها بشكل أعمق ويعتمد على استخدام الأدوات الكمية والنوعية وجمع المعلومات (كالاستبيان والمقابلة....) ثم تحليل هذه البيانات للوصول إلى نتائج موضوعية.

(2/6) -أدوات جمع البيانات:

هي الوسيلة المستخدمة للحصول على المعلومات والبيانات التي يتطلبها موضوع البحث.⁵ حيث استخدمنا في دراستنا المقابلة والاستبيان.

⁴ - المؤسسة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، مرجع سابق.

⁵ - محمد الجوهري، طريق البحث الاجتماعي، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة، مصر، 2008، ص148.

تعريف المقابلة: عبارة عن لقاء مخطط بين الباحث والمبحوث للإجابة عن مجموعة من الأسئلة المفتوحة حول موضوع محدد بمختلف جوانبه، التي يكون الباحث قد درسها جيداً وأعد الأسئلة حولها بعناية.⁶

-وهي تقنية من التقنيات التي تستهدف البحث عن المعلومة والتحري عن الحقيقة. وهي تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية.⁷

- تكمن أهمية المقابلة في أنها تساعد في الحصول على مجموعة كبيرة من المعلومات عن الموضوع محل الدراسة، أيضاً تحقيق عنصر المرونة في جمع البيانات الخاصة بالبحث العلمي.⁸

- تستخدم المقابلة من طرف الباحث للحصول على معلومات تساعد أو تمكنه من الإجابة على تساؤلات بحثه أو اختبار فرضيات دراسته، وتعتمد على مقابلة الباحث للمبحوث وجها لوجه بغية طرح مجموعة من الأسئلة تكون محددة بدقة أو على شكل نقاط وهذا من قبل الباحث ويجب عليها المبحوث.⁹

لقد استخدمنا المقابلة في دراستنا من خلال إجراء مقابلة مع الكاتب العام لبلدية النزلة السيد عبد العزيز جابوري.

تعريف الملاحظة: هي عملية يقوم فيها الباحث بمشاهدة ومراقبة إحدى الإشكاليات، من خلال إتباع النسق العلمي الصحيح، وفقا لأهداف وخطط وضعت بشكل مسبق، ومن ثم بلوغ المعرفة أو التوصل لحلول عن مشكلة علمية من الناحية التطبيقية.

⁶ - أ، ريم بوش، (ملخصات الأعمال تطبيقية لوحدة منهجية علوم الإعلام والاتصال)، اتصال تنظيمي، ص1.
⁷ - أحمد نقي، (المقابلة: الماهية، الأهمية، الأهداف، الأنواع)، مجلة أفانين الخطاب 1، رقم 02، ديسمبر 2021، ص 86.
⁸ - مكتبك -شبكة المعلومات العربية /المقابلة في البحث العلمي، <https://www.maktabtk.com>، 26/12/2024 – 14:01
⁹ - د/ نبيل حميدشة، (القابلة في البحث الاجتماعي) مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الثامن، جوان 2012، ص 99.

- وهي وسيلة للحصول على المعلومات واكتساب الخبرات وفهم الظواهر العلمية بأسلوب دقيق¹⁰.
- تعريف الاستبيان: يعرف على انه مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومة أو التعرف على آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين.
- هو وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع بحثي معين عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد.¹¹
- يتمتع الاستبيان في البحث العلمي بقدر من الأهمية كأحد أدوات البحث العلمي المستخدمة في جمع البيانات بحيث يمكن اعتباره أكثر الأدوات البحث العلمي توفيراً للوقت والجهد والتكاليف أيضاً يمكنه حصر عدد كبير من أفراد عينة الدراسة والذين من المحتمل أن يكونوا متباعدين على الصعيد الجغرافي كما انه من الممكن اللجوء إليه في حال كان أفراد عينة الدراسة خبراء في مجالات علمية مختلفة.¹²
- يستخدم لجمع المعلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجيبين ولجمع حقائقهم على علم بها، ولهذا يستخدم بشكل رئيس في مجالات الدراسات التي تهدف إلى استكشاف حقائق عن الممارسات الحالية واستطلاعات الرأي العام وميول الأفراد، وإذا كان الأفراد الذين يرغب الباحث في الحصول على بيانات بشأنهم في أماكن متباعدة فإن أداة الاستبيان تمكنه من الوصول إليهم جميعاً بوقت محدود وبتكاليف معقولة.¹³ ، لقد قمنا بتصميم وتوزيع استبيان خاص بالدراسة وتوزيعه في بلدية النزلة بهدف التعرف بشكل دقيق على واقع الرقمنة بهذه البلدية.

¹⁰ - أ/د فهد مزيان خزار، (الملاحظة في البحث العلمي)، المادة- منهج البحث الجغرافي / كلية التربية بنات، 2022/4/19، ص1.

¹¹ - أ، بحوص نسيم، مقياس تطبيقات حاسوبية في التسويق (طريقة إعداد استبيان)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة تيسمسيلت، ص2.

¹² - موقع سندك، 26-12-2024/ 14:46، <https://www.sanadkk.com>

¹³ - بحث حول الاستبيان، <https://www.scribd.com>، 26-12-2024/ 14:24

7- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

7-1- الرقمنة:

لغة: تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخط، ويقول ابن منظور " الرقم والترقيم تعجيم الكتاب برقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم أي قد بينت حروفه بعلاماته من التثقيب"، وقوله تعالى: (كتاب مرقوم) كتاب مكتوب والمرقم القلم... والرقم الكتابة والختم... والرقم: ضرب مخطط من الوشي... ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خطه.¹⁴

اصطلاحاً: ينظر (تيري كاني) إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من / كتب، والدوريات، التسجيلات الصوتية، الصور، والصور المتحركة/ إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البتات)، والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام المعلومات ليستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها بالرقمنة، ويتم هذا بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.¹⁵

التعريف الإجرائي: هي عملية تحويل وتغيير البيانات أو العمليات أو الخدمات من الشكل التقليدي أو المادي إلى شكل رقمي أو إلكتروني لتحسين الفعالية والاتصال.

7-2 الدور:

لغة: يمكن فهم كلمة الدور بدلالة الحركة في محيط أو بيئة معينة من الفعل (دار)، دورا، دورانا، بمعنى طاف حول الشيء، ويقال أيضا دار حوله، وبه، وعليه، وعاد إلى الموضع الذي ابتداء منه. إذ يعرف قاموس (ويبستر) مصطلح الدور لغويا بأنه الجزء الذي يؤديه

¹⁴ - بلقاسم بعداش، دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري (دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة)، مذكرة ماستر تخصص إدارة محلية، جامعة المسيلة 2020/2021 ص34.

¹⁵ - علي حميدوش /حميد بوزيدة، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة، المتطلبات والعوائد، تجارب دولية، "دروس وعبر" (المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي. المجلد 8/ العدد 1، ديسمبر 2020، ص44

الشخص في موقف محدد، وكذلك هو المركز أو المنصب الذي يحتله الفرد، والذي يحدد واجباته وحقوقه الاجتماعية.¹⁶

اصطلاحاً: هو مجموعة من الأنماط المرتبطة أو الأطر السلوكية التي تحقق ما هو متوقع في مواقف معينة، وتترتب على الأدوار إمكانية التنبؤ بسلوك الفرد في المواقف المختلفة.¹⁷

- بالرغم من الأهمية الكبيرة لمفهوم الدور إلا أننا نجد محدودية الدراسات العربية التي تناولته بحيث اقتصر في تعريفه بمعنى دورة الشيء، وارتبط بالأساس بمهمة أو وظيفة يقوم بها فرد ما من قبل دور الممثل على المسرح، وبالتالي أخذ الدور معنى الوظيفة أو الصلاحيات.

- عرفه (بارسونز) الدور بأنه كل ما يقوم به الفاعل الاجتماعي فرداً في علاقته مع الآخر أو جماعة في علاقتها مع أخرى أو تنظيم في علاقته وآليات اشتغال مكوناته مع الأفراد والتنظيمات الاجتماعية الأخرى.¹⁸

التعريف الإجرائي: هو مجموعة من المهام والوظائف والمسؤوليات المحددة التي يتوقع من الفرد أو الجهة تنفيذها لتحقيق هدف معين ضمن سياق معين، وفق قواعد وتدابير واضحة.

7-3 الأداء الوظيفي:

أ- الأداء:

لغة: لفظ مشتق من الفعل (أدى) ويعني أدى الشيء قام به والدين قضاءه والصلاة قام بها بوقتها والشهادة أدلى بها وإليه الشيء أوصل إليه وتأذى الأمر أخذ أداه واستعد له تأذى الأمر قضي وإلى فلان توصل.

تجدر الإشارة بداية إلى أن الاشتقاق اللغوي لمصطلح الأداء مستمد من الكلمة الإنجليزية to perform وقد اشتقت من الكلمة بدورها من اللغة اللاتينية performer والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.

¹⁶ - المرجع الإلكتروني للمعلوماتية 23/12/2024، 12:51، <https://almerja.com>

¹⁷ - محمد لمين بن عروس، (الدور والمكانة الاجتماعية في المجتمع)، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية 6، رقم 4، (ديسمبر 2021) ص556.

- عبد الله أحمد علي محمد، (العلاقة بين الدور والمكانة الاجتماعية. دراسة نظرية سوسيولوجية)، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية،¹⁸ مجلة علمية محكمة 2- رقم 5، ماي 2021، ص 208/207.

اصطلاحاً: يعرفه (غوديت) على أنه مجموعة من المعايير الملائمة للتمثيل والقياس التي يحدده الباحثون والتي تمكن من إعطاء حكم قيمي على الأنشطة والنتائج والمنتجات وعلى آثار المنشأة على البيئة الخارجية.

وينظر إليه البعض الآخر على أنه: مجموعة الاستجابات التي يقوم بها الفرد في موقف معين، وهذا الأداء هو ما تلاحظه مباشرة.

ب-الأداء الوظيفي: أداء العاملين هو مجموعة من السلوك الإداري ذو العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه، فهو مقياس للتحكم على مدى تحقيق المنظمة لهدفها الرئيسي والبقاء في سوقها واستمرارها في نشاطاتها في ظل التنافس، ومن ثم تتمكن المنظمة من المحافظة على التوازن في مكافئة كل من المساهمين والعمال.¹⁹

التعريف الإجرائي: هو مجموعة التعاملات والإنجازات التي يقوم بها الموظف أثناء تأدية مهامه الوظيفية لتحقيق غايات المنظمة، ويقاس من خلال معايير مثل ميزة العمل، الكفاءة، الالتزام بالمواعيد، والتفاعل مع الزملاء والعملاء.

8- مجتمع البحث وعينته:

8-1) مجتمع البحث: هو مجال الدراسة الذي يحوي مجموعة من العناصر التي نرغب بدراستها والحصول على بعض النتائج حولها.²⁰ ويتمثل مجتمع البحث الخاص بدراستنا الحالية في موظفين بلدية النزلة ولاية توقرت.

8-2) عينة البحث: هي نموذج يشمل جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث.²¹ كذلك تعرف بأنها ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق

¹⁹ - زهرة روابحي/روبة روابحي ، الصراع الجيلي والأداء الوظيفي (دراسة بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ابن سينا- فرنده)، مذكرة ماستر في علم الاجتماع العمل والتنظيم جامعة ابن خلدون تيارت، 2023/2022، ص32-33.

²⁰ - د. بن صغير كريمة، مطبوعة بيداغوجية في مادة منهجية وتقنيات البحث، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة 8 ماي 1945- 2018/2017 ص 46.

²¹ - مرجع نفسه، ص46.

علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا²². فقد اعتمدنا على العينة القصدية وهي العينة التي يعتمد عليها الباحث فيها ،ان تتكون من وحدات معينة اعتقادا منه انها تمثل المجتمع الاصلي خير تمثيل ،فالباحث في هذه الحالة قد يختار مناطق محددة تتميز بخصائص ومزايا احصائية تمثيلية للمجتمع، وهذه تعطي نتائج اقرب ماتكون نتائج التي يمكن ان يصل اليها الباحث بمسح المجتمع كله.²³

- بما أن دراستنا تهدف إلى دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في بلدية النزلة ولاية توقرت- وتتمثل عينة دراستنا في موظفين البلدية الذين يستخدمون الرقمنة في أداء عملهم، حيث كان عددهم 55 موظفا، وتم توزيع الاستمارة تبعا لذلك.

9-مجالات الدراسة:

الحدود الزمنية: تم البدء في إجراءات البحث الحالي منذ بداية الموسم الجامعي إلى غاية نهاية شهر أفريل أما الدراسة الميدانية لقد قمنا بها في الفترة الممتدة من 15 /03/2025 إلى غاية 30/03/2025

الحدود المكانية: تمت الدراسة على مستوى مقر بلدية النزلة ولاية توقرت.

10-الدراسات السابقة:

لإعداد هذه الدراسة قمنا بالاطلاع على العديد من الدراسات التي لها علاقة بموضوعنا ومن بينها نذكر:

الدراسة الأولى:

دراسة " بن جلول سارة /غزال عائشة" بعنوان (الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للهيئات العمومية دراسة حالة مديرية التنظيم والشؤون العامة لبلدية

²² - د. محمد در (أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي)، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية -مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع - الجزائر، ع9، جانفي-جوان، 2016/2017 ص- 313 .

²³ - أزمو صبرينة، عنصر تسعديت(دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل العلاقات التجارية لدى البنوك الجزائرية. بنك BADR نموذجا)، مكررة ضمن متطلبات شهادة الماستر، تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2017/2018، ص17.

النزلة توقرت) جامعة قاصدي مرباح ورقلة، وهي مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال

متطلبات شهادة الماستر، تخصص اتصال جماهيري والوسائط الجديدة،

2023/2022 يتمثل سؤال الإشكالية في : كيف يساهم تطبيق الرقمنة في

تحسين الأداء الوظيفي ببلدية النزلة بولاية توقرت؟

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التطرق والتعرف على مفهوم الرقمنة وإبراز أهمية

الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات كذلك إبراز العلاقة ما بين

تطبيق الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية أيضا تسليط الضوء

على واقع تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية الجزائرية.

وقد استخدمت الباحثتان منهج دراسة الحالة والمنهج الوصفي التحليلي واستعملت الاستبيان

والملاحظة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات، في حين توصلت الباحثتان إلى أهم النتائج من

بينها (العنصر النسوي اقترح وبقوة إدارة الهيئات العمومية وهذا ما يبرز الدور الكبير الذي

أصبحت تلعبه المرأة في المجتمع الجزائري/ نستنتج أن نظام الرقمنة يكون من خلال تكامل

جميع المكونات من أجهزة وبرمجيات وموارد بشرية وكذا الخبرة المهنية في استعمال

التكنولوجيا من طرف الموظفين يجب أن يتمتعون بكفاءات ومهارات لأنها تساهم في تطوير

الخدمات وتسريعها/ توصلنا من خلال دراستنا أن الرقمنة تساهم في تقليص الجهد والوقت

والتقليل من البيروقراطية وذلك بتحويل المعلومات والبيانات من الشكل التقليدي إلى الشكل

الرقمي).²⁴

الدراسة الثانية:

دراسة " هدى بن لخضر" بعنوان (دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في

قطاع التربية دراسة ميدانية بمديرية التربية لولاية المغير)، جامعة الشهيد حمه

لخضر الوادي، وهي مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

²⁴ -سارة بن جلول/غزال عائشة،(الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للهيئات العمومية – دراسة حالة لمديرية التنظيم والشؤون العامة لبلدية النزلة توقرت)،مذكرة تخرج شهادة الماستر، اتصال جماهيري، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،2023/2022.

تخصص سياسة عامة، 2023/2022، يتمثل سؤال الإشكالية في: إلى أي مدى ساهمت الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بقطاع التربية في الجزائر؟ وقد هدفت هذه الدراسة إلى مساهمة الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بقطاع التربية لولاية المغير.

وقد استخدمت الباحثة منهج دراسة حالة والمنهج الوصفي واستعملت الملاحظة والاستبيان كأدوات لجمع البيانات، في حين توصلت الباحثة إلى أهم النتائج وهي (إدخال التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات التربوية وعصرنة المعلوماتية يحسن الأداء الوظيفي ومن خلال تدريبهم وتكوينهم بأفضل وسائل والطرق وتخلص من الأساليب التقليدية في أداء المهام مما يؤدي إلى خلق روح التنافس بينهم ويسرع عملية حصولهم على المعلومات وفي وقت قصير ولإنجاح المشروع يتطلب توفر المتطلبات و الوسائل الكافية لذلك سواء عند بداية المشروع أو في مرحلته الأخيرة).²⁵

الدراسة الثالثة:

دراسة " بلقاسم بعداش" بعنوان (دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة)، جامعة محمد بوضياف - المسيلة- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات دولية، تخصص إدارة محلية، 2020/2021، يتمثل سؤال الإشكالية في: كيف ساهمت الرقمنة في تحسين الأداء الإداري؟ وقد هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن مفهوم جامع للرقمنة من خلال المفاهيم، إبراز دور فعالية الرقمنة في تحسين الأداء الإداري من خلال تبسيط وسرعة الإجراءات الإدارية وتخفيف الأعباء على الموظف والطالب، حسب الإستراتيجية المتبعة من طرف الجامعة، تشخيص تجربة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

²⁵ - هدى بن لخضر، (دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في قطاع التربية -دراسة ميدانية بمديرية التربية لولاية المغير-)، مذكرة تخرج شهادة الماستر في العلوم السياسية، سياسة عامة، جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي- 2023/2022.

وقد استخدم الباحث منهج الوصفي التحليلي واستعمل المقابلة كأداة لجمع البيانات، في حين توصل الباحث إلى أهم النتائج منها (التحول من الإدارة التقليدية إلى الرقمية الإدارية و تطويرها والتقدم بالمؤسسة وتحقيق الإبداع الإداري/ تساهم الرقمنة المستحدثة في الإدارة من خلال تسهيل العمليات البيداغوجية للطالب وتوفير المعلومات اللازمة بدقة وسرعة وسهولة التبادل والمراسلات/ إن إدارة الجامعة تدعم استغلال واستخدام التقنيات الحديثة).²⁶

الدراسة الرابعة:

دراسة " م.سجود عبد الرحمان العدينيات"، بعنوان (التحول الرقمي وتأثيره على أداء الموظفين في بلدية الطفيلة الكبرى)، مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية، 2024/09/09، ويتمثل سؤال الإشكالية في: هل يمكن للرقمنة أن تؤثر إيجابيا على أداء الموظف في بلدية الطفيلة الكبرى من خلال إنشاء تطبيقات خاصة لإنجاز العمل؟ وقد هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري وفكري متعلق بالرقمنة والأداء، التعرف على درجة تحسين الأداء من خلال الرقمنة، الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على وزارة البلديات في الأردن لتطبيق الرقمنة في جميع البلديات.

وقد استخدم الباحث منهج الوصفي التحليلي واستعمل الاستبيان كأداة لجمع البيانات، في حين توصل الباحث إلى أهم النتائج وهي (تعزيز فرص نجاح التحول الرقمي في البلديات لا يعتمد فقط على تبني التقنيات الرقمية فقط بل يتطلب تحولا ثقافيا وتنظيميا، توفير القدرات البشرية وتشجيع الابتكار والتركيز عليها جميعا، يساعد اعتماد التقنيات الرقمية على تقليل وقت العمل مما يؤدي إلى تنمية مهارات العمل وتحسين الإنتاجية).²⁷

الدراسة الخامسة:

²⁶ - بلقاسم بعداش، (دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري-دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة-)، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، إدارة محلية، جامعة محمد بوضياف -المسيلة-، 2021/2020.

²⁷ - م.سجود عبد الرحمان العدينيات، (التحول الرقمي وتأثيره على أداء الموظفين-بلدية الطفيلة الكبرى-)، مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية، رقم 69 ، 09 سبتمبر 2024 .

دراسة " حمو نجاة" بعنوان (الرقمنة في الإدارة وتأثيرها على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بثنائية الشهيد حمو عثمان بخير الدين مستغانم)، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، 2022/2021، يتمثل سؤال الإشكالية في: مامدى تأثير تطبيق أنظمة الرقمنة على أداء الموظفين الإدارة في ثنائية الشهيد حمو عثمان؟

وقد هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري مفصل من خلال إلقاء الضوء على الرقمنة ومفهوم الأداء الوظيفي، الكشف عن مدى تأثير الرقمنة على أداء الوظيفي، إبراز أهمية تطبيق الرقمنة في الإدارة ثنائية حمو عثمان والتأكيد على مردوها على العمل من حيث الجودة والوقت والتكلفة.

وقد استخدمت الباحثة منهج الوصفي التحليلي واستعملت المقابلة كأداة لجمع البيانات، في حين توصلت الباحثة إلى أهم النتائج وهي (توصلت الدراسة إلى أن المؤسسة تحاول جهدا في توفر الإمكانيات المادية والتقنية والبشرية لكي تكون من المراتب الأولى في تحقيق الرقمنة بالمؤسسة وتوفير كل حاجيات العمال من أجل الحفاظ على أدائهم الوظيفي داخل المؤسسة/ توصلت الدراسة إلى أن كل مهام الإدارية والتربوية أصبحت تقوم بها الرقمنة على عكس القديم كانت كل الأعمال تتجزر على الأوراق/ هنا المؤسسة تحاول جهدا لإيجاد الحلول من أجل تطور وازدهار الرقمنة بالمؤسسة).²⁸

مناقشة الدراسات السابقة (أوجه التشابه والاختلاف):

*أوجه التشابه:

من خلال ما تم تناوله من الدراسات فإنها تتشابه مع دراستنا من حيث تناولها لبعض المصطلحات والمفاهيم التالية (الرقمنة، الأداء، الأداء الوظيفي) ، كذلك اعتماد أغلب الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر أكثر المناهج ملائمة لدراستنا، وكذا

²⁸ - نجاة حمو، (الرقمنة في الإدارة وتأثيرها على الأداء الوظيفي- دراسة ميدانية بثنائية الشهيد حمو عثمان بخير الدين-مستغانم-)،مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم-2022/2021.

نوعية الأداة المستخدمة في أغلبهم (المقابلة والاستبيان والبعض الآخر فقد أضافوا الملاحظة، وأيضا تشابهت دراسة الباحثين (بن جلول سارة وغزال عائشة) تقريبا في محل الدراسة وهي مديرية التنظيم والشؤون العامة لبلدية نزلة توقرت، وأيضا في استخدامها للنظرية الحتمية التكنولوجية.

*أوجه الاختلاف:

اختلفت دراستنا عن الدراسات السابقة من ناحية الحدود المكانية والزمنية بالإضافة إلى العينة ومجتمع البحث والأهداف المختلفة لبعض الدراسات وذلك يرجع إلى طبيعة موضوع الدراسة.

*أوجه الاستفادة:

-تمتلك أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في التعرف على المواضيع ذات العلاقة بدراستنا، وقد استفدنا من هذه الدراسات في إثراء الجانب المنهجي واختلف عنها الإطار التطبيقي كونها ستدرس الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية النزلة، بالإضافة إلى الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة لأنها كانت بمثابة الخطوة الأولى لدراستنا الحالية.

11- النظرية :

لا تخلو الدراسات العلمية من الاستعانة بالنظريات لأنها توفر إطار مفاهيميا

يساعد على فهم الظواهر وتفسيرها وهو ما دفعنا لاختيار نظرية الحتمية

التكنولوجية لدراستنا.

- نظرية الحتمية التكنولوجية: هي نظرية اختزالية تهدف إلى توفير صلة سببية بين

التكنولوجيا وطبيعة المجتمع²⁹. وتعتبر النظرية من النظريات الحديثة التي ظهرت نتيجة

التطورات في تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي تعبر عن الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام

في الوسط الاجتماعي وأهم التأثيرات الجوهرية التي كان سببها الرئيسي وسائل الإعلام

وتكنولوجيات التي غيرت نمطيا في نظام المعلومات والسلوك الإنساني.

²⁹ - م.م. حيدر فالح زايد، نظريات التأثير (نظرية الحتمية التكنولوجية)، جامعة ذي قار، كلية العلوم، 2020/2019 ص 4.

أهم الافتراضات النظرية الحتمية التكنولوجية: نظرية (مارشال ماكلوهان) عبارة عن تصورات لتطور وسائل الاتصال وتأثيرها على المجتمعات الحديثة، وتعتمد هذه النظرية على ثلاث افتراضات أساسية وهي كالآتي:

(1) وسائل الاتصال هي امتداد لحواس الإنسان: يرى مارشال ماكلوهان أن الناس يتكيفون مع ظروف البيئة في كل عصر من خلال استخدام حواس معينة ذات صلة وثيقة بنوع الوسيلة الاتصالية المستخدمة ، فطريقة عرض وسائل الإعلام للموضوعات وطبيعة الجمهور الذي تتوجه إليه، تأثران على مضمون تلك الوسيلة فطبيعة وسائل الاتصال التي تسود في فترة من الفترات هي التي تكون المجتمعات أكثر مما يكونها مضمون الرسائل الاتصالية .

حيث يعتقد ماكلوهان فيما يستعين (بالحتمية التكنولوجية Technological Determinism)

أي أن المخترعات التكنولوجية المهمة التي تؤثر على تكوين المجتمعات ،فأي وسيلة جديدة هي امتداد للإنسان تؤثر على طريقة تفكيره سلوكه فالكاميرا التلفزيون تمد أعيننا والميكروفون يمد أسماعنا والآلات الحاسبة توفر الجهد العقلي وتؤدي إلى امتداد الوعي. يرى ماكلوهان أن وسائل الاتصال الالكترونية غيرت في توزيع الإدراك الحسي ،أو كما يسميها (نسب استخدام الحواس) ، فامتداد أي حاسة بعدل من طريقة تفكيرها وتصرفاتها وإذا أدركنا للعالم من حولنا.

ومن الناحية السياسية يرى ماكلوهان أن وسائل الإعلام الإلكترونية حولت العالم إلى قرية عالمية تتصل بجميع أجزائها ببعضها البعض وتحت تلك الوسائل على العودة للحياة القبلية.

(2) الوسيلة هي الرسالة : لقد أولت نظرية ماكلوهان أهمية كبيرة لدى الوسيط الوسيلة ، وتزداد خطورة الوسيط في العصر الحديث ،حيث تمكن من الاستحواذ على كل الفضاء

مهيمننا على كل أبعاد الحياة الإنسانية حيث أن الرسالة في العصر الحديث على أهميتها غدت أسيرة الوسيط الذي يثمنها ويضخمها رغم تفاقتها أو عدميتها أو يقزمها ويقتلها رغم جلال شأنها. أن الرسالة باعتبارها مدلولاً تذوب كلية في الوسيط الذي أصبح رسالة ودالاً ومدلولاً في الوقت نفسه، حيث يرى ماكلوهان أن الرسالة الأساسية في الكتاب هي المطبوع والرسالة الأساسية في التلفزيون هي التلفزيون نفسه، فالمضمون غير مهم وإن المهم هو الوسيلة التي تنقل المحتوى، كما سبق ذكره من خلال الأمثلة المقدمة سابقاً، والتي تؤكد على أن الوسيلة هي الرسالة، ويشير ماكلوهان إلى أن لكل وسيلة خصائص خاصة بها جمهور من الناس الذين يفوق حبهم لهذه الوسيلة اهتمامهم بمضمونها، فالتلفزيون كوسيلة هو محرر للاهتمام كبير، فكما يحب الناس القراءة من أجل الاستمتاع بتجربة المطبوع، فإنهم يحبون التلفزيون بسبب الشاشة التي تعرض الصور والصوت والحركة والألوان حيث أن هناك وسيلة أفضل من وسيلة أخرى في إثارة تجربة معينة.

مثلاً: مشاهدة مباراة في كرة القدم أفضل في التلفزيون عنها في الراديو أو الجريدة، ومباراة كرة القدم الرديئة على الشاشة أكثر إثارة من مباراة عظيمة تذاع بالراديو ويبدو أن كل وسيلة خصائص خاصة بها تجعل الأفضل في إثارة موضوعات معينة.

(3) وسيلة الاتصال الساخنة وسائل الاتصال الباردة: أن ماكلوهان في تقسيمه لمراحل التغيير حسب نظرية الحتمية التكنولوجية في الاتصال، والتي انتقلت من المرحلة الشفوية إلى مرحلة الكتابة إلى عصر الطباعة إلى عصر وسائل الاتصال الجماهيري، ففي مستوى آخر كان هذا الانتقال من الاتصال الساخن إذ العلاقة مباشرة متفاعلة بين المرسل والمستقبل وهو عالم الكتب والسينما، إلى الاتصال البارد إذ تكون هذه العلاقة ساكنة غير مباشرة مثل التلفزيون، فكلما كانت الوسيلة باردة بدت الحاجة إلى تزويد الجمهور بالمعلومات أكثر، من هنا أتت الشاشة السينمائية العريضة ساخنة والصورة التلفزيونية (القرمية) باردة.

الانتقادات الموجهة لنظرية الحتمية التكنولوجية :

يعتبر الباحث (ريتشارد بلاك) من أكثر الباحثين انتقاداً لهذه النظرية، حيث يعتبر أن مصطلح القرية (العالمية) التي زعم ماكلوهان وجودها لم يعد لها وجود حقيقي في المجتمع المعاصر وفي هذا الصدد يقول (بلاك) أن التطور الذي استند إليه ماكلوهان عند وصفه للقرية العالمية استمر في مزيد من التطور ، بحيث أدى إلى تحطيم هذه القرية العالمية وتحويلها إلى شظايا ، فالعالم الآن أقرب ما يكون إلى البناية التي تظم عشرات الشقق السكنية التي يقيم فيها أناس كثيرون ولكن لكل فرد منهم يعيش في عزلة ولا يدري شيئاً عن جيرانه للذين يقيمون معه في البناية وما يسميه ماكلوهان (بالاندماج الثقافي بين الشعوب بتحول العالم إلى قرية كونية هو غير موجود) حيث نجد أنفسنا مستقطبين إلى آلاف المقاطعات المنعزلة يستخدم كل فرد وسيلته الخاصة ويطور اللغة التي تتاسبه وبالتالي تزداد الفروق والتمايز بين الأفراد بدلاً من ترسيخ التماسك والدمج في أمة واحدة، ومن بين مميزات التلفزيون المعاصر انه خلق ما يسمى تلفزيون المشاركة لتنمية مشاركة المشاهد ، فهذا التغيير سيقبل موازين نظرية ماكلوهان من حيث تصنيفه لوسائل الإعلام إلى وسائل باردة وأخرى ساخنة ووضع التلفزيون ضمن الوسائل الباردة التي لا تقتضي ما يسمى بمشاركة المستقبل في وضع الرسالة الإعلامية ، ومن الأمثلة على ذلك ما توصلت إليه إحدى الشركات الكندية، إذ حولت المشاهد من وضعية الاستقبال السلبي إلى مشارك أو (مخرج إضافي) إذ بإمكانه أن يختار وضعية الكاميرا أو الزوايا التي تلتقط منها الصورة وإمكانية إعادة اللقطات التي يريدها و خاصة في المقابلات الرياضية أو منازلات الملاكمة إضافة إلى هذه الانتقادات نجد نظرية الحتمية القيمية في الإعلام قد جاءت كنقد لنظرية الحتمية التكنولوجية لمارشال ماكلوهان حيث أن الدكتور (عزي عبد الرحمان) لا يتفق مع تقديمات ماكلوهان على مستوى كل من عملية ربط التطور التاريخي بشكل الاتصال ودمج السمع والبصر كوحدة في مقابل النص المطبوع ، فالتطور التاريخي في نظر المفكر الجزائري (عزي عبد الرحمان) يرتبط بالتحويلات أو القطائع على مستوى البنى المعرفية أو المعاني ،

كما أن نظرية الحتمية القيمية للدكتور عزي عبد الرحمان تقع في الاتجاه المعاكس من نظرية الحتمية التكنولوجية وذلك على أكثر مستوى.

المستوى الأول _ تتخذ نظرية الحتمية القيمية في الإعلام مبدأ أولية (الرسالة القيمية) وفي مقابل الوسيلة هي الرسالة .

المستوى الثاني _ تعتبر أن الحواس مثل السمع والبصر فعل قيمى وليست مسائل فنية فحسب في العلاقة مع وسائل الإعلام .

المستوى الثالث _ ترى نظرية الحتمية القيمية في الإعلام أن القيمة هي الأصل في اتخاذ البعد الإنساني العالمي بينما القرية العالمية المقترحة والهيمنة من صنع وسائل الإعلام المهيمنة.

_ وبالتالي يمكن القول في الأخير أن فكر مارشال ماكلوهان يعكس زمانه أو تاريخه اكتشاف الراديو و التلفزيون والكمبيوتر والأقمار الصناعية والتي تشير إلى بداية التطور التكنولوجي ومدخل إلى المجتمع الاتصالي وبالعكس أن فكر عزي عبد الرحمان يعكس تطور الأفكار والحضارات وصراع القيم نحو الوسائل فحسب الدكتور (نصير بوعلي) يتبين أن النموذج السياقي لمارشال ماكلوهان مرتبط بالحتمية التكنولوجية الوسيلة في سنوات الخمسينيات والستينيات والسبعينيات من القرن العشرين في المجتمع الغربي. أما الدكتور عزي عبد الرحمان مرتبط بأهلية القيم وروحانية الرسالة خلال العقدين الأخيرين من القرن العشرين وذلك في كل المجتمعات الإسلامي وغيره.³⁰

***تعتبر دراستنا الحالية من بين الدراسات التي تستدعي الحاجة إلى استخدام أو تطبيق نظرية الحتمية التكنولوجية كونها تعتبر من ابرز النظريات التي تعنى بدراسة تأثير التكنولوجيا على المجتمعات كذلك تعتبر التكنولوجيا كعامل تغيير رئيسي والتأثير المباشر

³⁰ - م.م. حيدر فالح زايد، مرجع سابق، ص 8، 7، 6، 5.

على الموظفين وتحكم التكنولوجيا في النظام الإداري ...وهنا رأينا أنها تخدم هذه الدراسة و هي الأنسب في إبراز دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين.

12-صعوبات الدراسة:

في العموم نرى أن أي بحث علمي لا يخلو من صعوبات تواجهه وتعيق مساره ، فقد واجهتنا مجموعة من الصعوبات في دراستنا المتعلقة بجمع المعلومات والمتمثلة في كيفية تطبيق هذه المراجع نظرا لحدثة الموضوع من جهة ، وتشابهه مع مواضيع الرقمنة والأداء الإداري من جهة أخرى ، وقلة تناول موضوع الرقمنة، وأيضا صعوبة تعامل الموظفين مع التكنولوجيا (المواقع الالكترونية والمكتبات عند تحميل الكتب).

..

الفصل الثاني

الإطار الميداني للدراسة

✓ تمهيد

✓ بطاقة تعريفية لبلدية
النزلة ولاية توقرت وهيكلها التنظيمي

✓ عرض وتحليل بيانات الدراسة
تقديم النتائج والتوصيات

تمهيد:

بعد الانتهاء من عرض الجانب المنهجي في الفصل الأول الذي تمت من خلاله الإحاطة بأهم متغيرات البحث، سوف نتطرق في هذا الفصل إلى الجانب الميداني الذي يمثل جوهر الدراسة. حيث سنقوم في هذا الفصل بتحليل واقع الرقمنة ببلدية النزلة وتقييم أثرها على أداء الموظفين، وذلك من خلال تحليل البيانات الميدانية المستخرجة من آراء وملاحظات الموظفين.

أولاً: بطاقة تعريفية لبلدية النزلة ولاية توقرت

1- تقديم المؤسسة (بلدية النزلة) :

- البلدية هي القاعدة الأساسية في التنظيم الإداري, و تعتبر من الجماعات الإقليمية للدولة الجزائرية تسييرها لا مركزي تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي مرت بعدة مراحل منذ بداية الاستقلال إلى غاية سنة 1984 .
- تأسست بلدية النزلة أثر تقسيم إداري عرفته الجزائر في أكتوبر سنة 1984 حسب القانون رقم 09/84 المؤرخ في 04 فبراير 1984 المتضمن إعادة التنظيم الإقليمي للبلاد , ففي السابق كان مقرها الأول بحي بومرداس ثم نقل مقرها إلى نهج عيسات إيدير (المقر الحالي) .
- تقع بلدية النزلة شمال ولاية توقرت يحدها من الشمال بلدية تبسبست و جنوبا بلدية تماسين , و شرقا بلدية النقر (دائرة الطيبات) و غربا بلدية العالية , لها فرعين تابعين (فرع عين الصحراء و فرع سيدي مهدي) .
- تبلغ مساحتها 132,15 كلم 2 : أما عدد سكانها حسب إحصائيات 2022 بلغ 57230 نسمة موزعين على عدة أحياء هي :
- حي النزلة العتيق
- حي سيدي بوجنان (القديم و الحديث)
- حي سيدي مهدي
- حي عين الصحراء
- حي الحرية
- حي المستقبل 1 و 2
- حي النصر 1 و 2³¹

³¹ - (مديرية الإدارة والشؤون الاقتصادية، مصلحة الصفقات والمشاورات) مكتب المشاورات، بلدية النزلة ولاية توقرت.

(2) الهيكل التنظيمي الخاص ببلدية النزلة ولاية توقرت:

الهيكل التنظيمي هو الإطار العام الذي يحدد توزيع الأدوار و المستويات و السلطات بين أفراد التنظيم و يوضح تنسيق الأدوار في البلدية .

و تحتوي البلدية على ثلاثة (03) مصالح و أربعة (04) مديريات , حيث يتأسس هذه المصالح و المديريات رئيس المجلس الشعبي البلدي بصفته المدير العام للبلدية و الأمين العام كما موضح في المخطط العام للبلدية :

* **رئيس المجلس الشعبي البلدي** : هو المشرف الأول على جميع المصالح , يعين من طرف الشعب .

* **الأمين العام** : يعتبر بمثابة الجهاز العصبي في الإدارة أعمال البلدية و تحت إشراف سلطة الرئيس في تسيير مهامه كونه مطلع على جميع القوانين المتعلقة بالبلدية , فيعتبر الأمين العام للبلدية القناة أو وسيط بين الهيئة المنتخبة و مديريات و مصالح البلدية , و تنفرع هذه المصالح إلى 03 مصالح و 04 مديريات :

- الكتابة العامة .
- مصلحة العلاقات الخارجية و التوثيق و الإحصاء و تتمثل في :

✓ مكتب التوثيق و الإحصاء .

✓ مكتب العلاقات الخارجية .

✓ مكتب متابعة و دراسة البريد .

- مصلحة كتابة المجلس الشعبي البلدي :

✓ مكتب منسق أشغال دورات المجلس و لجانته .

✓ مكتب استغلال و تطوير الوسائل المعلوماتية .

✓ مكتب تسيير و استغلال الأرشيف .

✓ مكتب الترجمة و الترجمة الفورية .

✓ مكتب الدراسات في الإدارة الإقليمية .

أما المديريات فهي مقسمة إلى أربعة مديريات و كل مديرية تضم مجموعة من المصالح والتي تتمثل في :

- مديرية التنظيم و تنشيط الشؤون الاجتماعية و الثقافية و الرياضية تشمل المصالح التالية :

✓ مصلحة المنازعات .

✓ مصلحة التنظيم .

✓ مصلحة الشؤون الاجتماعية و الثقافية و الرياضية و السياحة .

✓ مصلحة حماية البيئة و حفظ الصحة و نظافة المحيط .

✓ مصلحة الفلاحة و استصلاح الأراضي و تربية الحيوانات .

- مديرية التعمير و البناء : تشمل المصالح التالية :

✓ مصلحة التعمير و البناء .

✓ مصلحة البناء و متابعة الأشغال الجديدة .

- مديرية التجهيز و الصيانة : تشمل المصالح التالية :

✓ مصلحة الوسائل العامة .

✓ مصلحة الطرق و صيانة الشبكات المختلفة .

- مديرية الإدارة و الشؤون الاقتصادية و الصفقات : تشمل المصالح التالية :

✓ مصلحة المستخدمين و التكوين .

✓ مصلحة الشؤون المالية .

✓ مصلحة الشؤون الاقتصادية و الاستثمار .

✓ مصلحة الصفقات و المشاورات (و هي المصلحة المتعلقة بدراستنا)³².

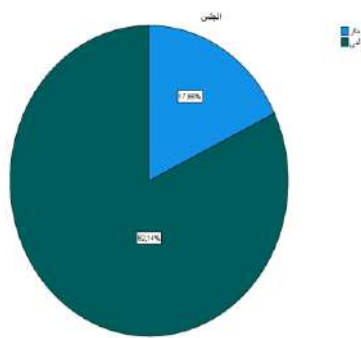
³² - مكتب المشاورات (بلدية النزلة ولاية توفرت)، مرجع سابق.

ثانياً: عرض وتحليل النتائج:

بعد الانتهاء من الجانب المنهجي وتحديد المنهجية المعتمدة في هذه الدراسة، ننتقل الآن إلى عرض وتحليل النتائج المتوصل إليها من خلال العمل الميداني. وقد تم الاعتماد بشكل رئيسي في معالجة البيانات وتحليلها على البرنامج الإحصائي spss ، الذي مكّننا من تنظيمها وسيتم تقديم النتائج في شكل جداول ودوائر نسبية المتبوعة بالتحليل المناسب وكذلك استعنا ببرنامج Excel في تمثيل بعض النتائج بصرياً بشكل أكثر دقة.

البيانات الشخصية:

الجدول 1: يمثل متغير الجنس بالنسبة لعينة الدراسة.



النسبة	التكرار	الفئات
17,9%	10	ذكر
82,1%	46	أنثى
100,0%	56	المجموع

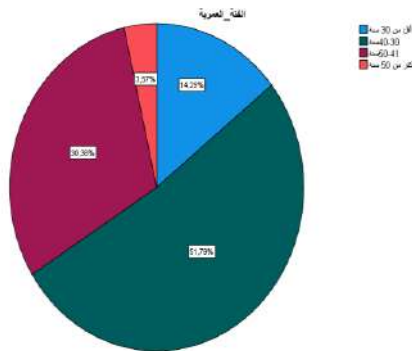
الشكل 1: يوضح فئات الجنس

من خلال الجدول (01) والشكل رقم (01) نلاحظ أن نسبة الإناث هي الفئة الأكثر تواجد في البلدية والمقدرة بـ 82,1% أما جنس الذكور قدر بنسبة 17,9%.

بمعنى هذا حسب المعطيات السابقة يتبين أن الجانب النسوي من العينة هو المسيطر لوجود أكبر نسبة لمشاركتهم، بالإضافة إلى ذلك فإن الأمر الذي يؤثر على بعض المتغيرات إذا وجدت اختلافات في التفاعل مع الرقمنة بين كلا الجنسين.

الجدول 2 : يمثل الفئة العمرية لعينة الدراسة.

النسبة	التكرار	الفئات
14,3%	8	أقل من 30 سنة
51,8%	29	30-40 سنة
30,4%	17	41-50 سنة
3,6%	2	أكثر من 50 سنة
100,0%	56	المجموع

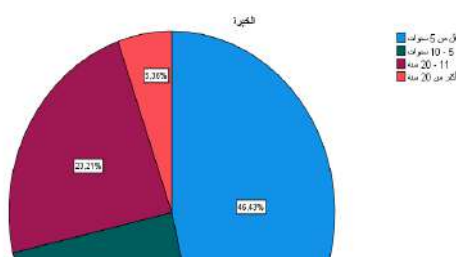


الشكل 2: يوضح الفئات العمرية

نلاحظ من خلال الجدول (02) والشكل رقم (02) أن اغلب المشاركين من فئة الشباب النشط من (30-40 سنة) تقدر نسبتهم ب 51,8% ثم يليهم من هم في مرحلة البلوغ المهني من (41-50 سنة) بنسبة 30,4% ، ثم الفئة (أقل من 30 سنة) تقدر بنسبة 14,3% ، وأخيرا أقل نسبة للأكبر سنا (أكثر من 50 سنة) تقدر ب 3,6%.

نستنتج أن هناك توظيف كبير لفئة الشباب على مستوى المؤسسة مع العلم أن فئة الشباب هي أكثر الفئات استخداما للرقمنة. هذا ما يعكس النمط الحيوي ولدا يمكن أن يؤدي إلى تحسين القدرة في إمكانية التفاعل مع آليات الرقمنة.

الجدول 3 : : يمثل الخبرة المهنية لعينة الدراسة



النسبة	التكرار	الفئات
46,4%	26	أقل من 5 سنوات
25,0%	14	5 - 10 سنوات
23,2%	13	11 - 20 سنة
5,4%	3	أكثر من 20 سنة
100,0%	56	المجموع

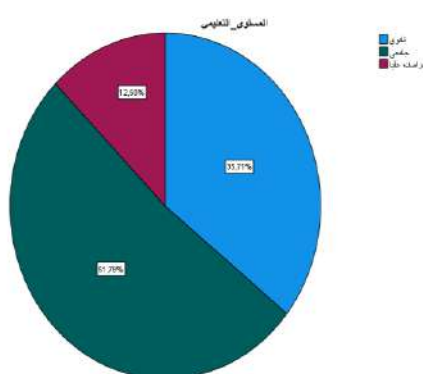
الشكل 3 : يوضح الخبرة المهنية

من خلال معطيات الجدول (03) والشكل رقم (03) لاحظنا أنه تقريبا نصف العينة من الموظفين الجدد نسبيا (الأقل من 5 سنوات) ذات النسبة 46,4% ، تليها فئة من (5-10 سنوات) نسبتها قدرت ب 25% وكذلك فئة من (11-20 سنة) نسبتها 23,2% وأخيرا أقل نسبة لأكبر خبرة (أكثر من 20 سنة) قدرت ب 5,4%.

وهذا يعني أن الفئة الغالبة من الموظفين هم الجدد (الأقل من 5 سنوات) وهي الفئة المؤهلة لاستخدام الرقمنة بشكل أكبر مقارنة بذوي الخبرة العالية الذين اعتادوا استعمال الوسائل التقليدية ولكن تنقصهم في نفس الوقت التجربة المعقدة.

الجدول 4: يمثل المستوى التعليمي لعينة الدراسة.

النسبة	التكرار	الفئات
35,7%	20	ثانوي
51,8%	29	جامعي
12,5%	7	دراسات عليا
100,0%	56	المجموع

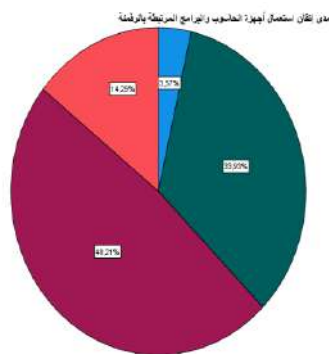


الشكل 4: يوضح المستوى التعليمي

من خلال الجدول رقم (04) نجد أن أكثر نسبة لفئة (المستوى الجامعي) المقدرة بـ 51,8% و بعدها نسبة الفئة (للمستوى الثانوي) المقدرة بـ 35,7% وأخيرا أعلى مستوى (دراسات العليا) يحتوي على أقل نسبة مقدرة بـ 12,5%.

نستنتج أن نسبة كبيرة من العينة (أكثر من 64%) تملك مستوى تعليمي جامعي أو أعلى) جمع نسبة المستوى الجامعي + مستوى الدراسات العليا) مما يؤدي إلى زيادة حاجيات الرقمنة و التكيف معها خاصة إذا ارتبط المستوى التعليمي بمهارات رقمية حديثة في الإدارة.

الجدول 5 يمثل مدى إتقان استعمال أجهزة الحاسوب والبرامج المرتبطة بالرقمنة.



النسبة	التكرار	الفئات
3,6%	2	ضعيف
33,9%	19	متوسط
48,2%	27	جيد
14,3%	8	ممتاز
100,0%	56	المجموع

الشكل 5: يوضح مدى إتقان استعمال أجهزة الحاسوب

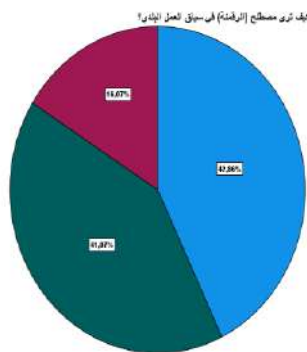
والبرامج المرتبطة بالرقمنة

نلاحظ من خلال الجدول (05) والشكل رقم (05) أن هناك أكثر من 60% من العينة أن مستوى إتقانهم للرقمنة يتراوح ما بين الفئتين (الجيد والممتاز) وتليها الفئة (متوسط) نسبتها قدرت بـ 33,9% أما الفئة (ضعيف) قليلة جدا التي قدرت نسبتها بـ 3,6%.

ولهذا بالنسبة للفئتين (جيد وممتاز) يمكننا القول أنه يعتبر أثرا إيجابيا لنجاح الرقمنة داخل البلدية أما العينة الأخرى (ضعيفة) قد أدت إلى وجود ركيزة بشرية متمكنة من التطوير.

المحور الأول: مفهوم الرقمنة وخصائصها.

الجدول 6 كيف ترى مصطلح (الرقمنة) في سياق العمل البلدي؟



النسبة	التكرار	الفئات
42,9%	24	تحويل المعاملات الورقية إلى إلكترونية
41,1%	23	تحسين العمليات الإدارية باستخدام التكنولوجيا
16,1%	9	استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات
100,0%	56	المجموع

الشكل 6: يوضح مصطلح الرقمنة في سياق العمل البلدي.

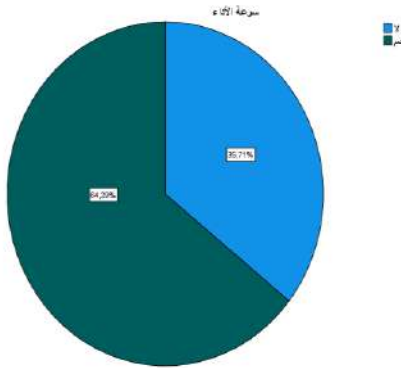
نلاحظ من خلال المعطيات الموجودة في الجدول (06) والشكل رقم (06) أن أغلب الموظفين يرون بأن الرقمنة هي (عملية تحويل المعاملات الورقية إلى إلكترونية) بنسبة 42,9% و (تحسين للعمليات الإدارية) 41,1% , أما الفئة التي ترى بأن الرقمنة هي (استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات) قدرت بنسبة 16,1%.

ولتعميم الفهم حول هذا التصور ، تم إجراء مقابلة ميدانية مع الأمين العام لبلدية النزلة ولاية توقرت، حيث أشار إلى أن الرقمنة داخل البلدية تعني " الانتقال من الأساليب التقليدية المعتمدة على الورق والأقلام إلى الإدارة الإلكترونية ، التي تعتمد على الوسائل التكنولوجية مثل الحواسيب.

وبالتالي نستنتج أن هذا التصور يعد أمر ايجابي يعبر عن الفهم العملي المباشر لدور الرقمنة ويعني أن هناك إدراك لأبعادها التنظيمية.

الجدول 7 : يمثل سرعة الأداء لدى أفراد عينة الدراسة.

النسبة	التكرار	الفئات
35,7%	20 لا	
64,3%	36 نعم	
100,0%	56 المجموع	



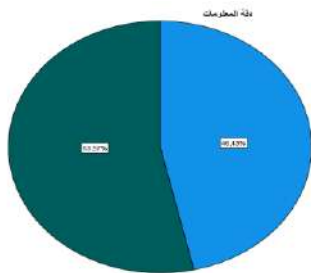
الشكل 7: يوضح سرعة الأداء

من خلال الجدول (07) والشكل رقم (07) نقول بأن الفئة المجيبة ب لا قدرت نسبتهم ب 35,7% و الموظفين المجيبون بنعم قدرت نسبتهم ب 64,3% .

استنادا إلى ما صرح به الأمين العام في المقابلة التي أجريت معه يمكن القول أن رؤيته ركزت على أن الرقمنة قد ساهمت في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تسريع أداء المهام وتقليل الأخطاء مما انعكس ايجابيا على جودة الخدمات المقدمة.

ويمكننا استنتاج من خلال تصريح الأمين العام ومن وجهة نظرنا أن أغلبية الموظفين يرون بأن الرقمنة تساهم في سرعة الأداء مما يؤدي إلى تعزيز أهميتها كأداة لحسن سير العمل داخل الإدارة.

الجدول 8 يمثل خاصية دقة المعلومات.



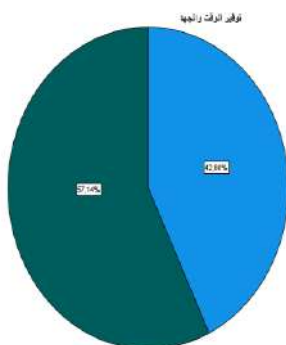
النسبة	التكرار	الفئات
46,4%	26	لا
53,6%	30	نعم
100,0%	56	المجموع

الشكل 8 يوضح خاصية دقة المعلومات .

نلاحظ من خلال الجدول (08) والشكل رقم (08) أن هناك انقسام طفيف، فنسبة الفئة المجيبة ب لا قدرت ب 46,4% أما نسبة الفئة المجيبة بنعم قدرت ب 53,6%.

بمعنى أن الفئة الغالبة الذين يعتبرون أن الرقمنة تساهم في تحسين دقة المعلومات والبيانات لتجنب الأخطاء البشرية الناتجة عن ضعف المعالجة اليدوية مثلاً أو التعب أو النسيان.

الجدول 9: يمثل خاصية توفير الوقت والجهد



النسبة	التكرار	الفئات
42,9%	24	لا
57,1%	32	نعم
100,0%	56	المجموع

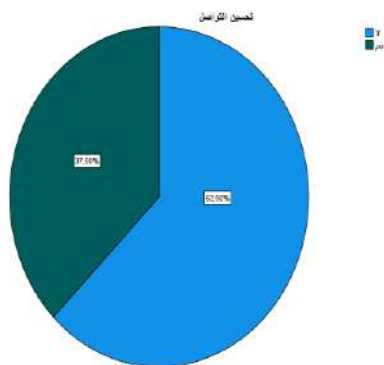
الشكل 9: يوضح توفير الوقت والجهد

نلاحظ من خلال الجدول (09) والشكل رقم (09) أن نسبة الفئة المجيبة ب لا هي 42,9% ويوجد أزيد من نصف العينة مجيبة بنعم قدرت بنسبة 57,1%.

بالإضافة إلى ما جاء في إجابة الأمين العام خلال المقابلة المجرأة " أن الرقمنة ساهمت بشكل واضح في تحسين جودة الخدمات وتقليص زمن الإنجاز مما يعد عاملا أساسيا في تحسين الأداء الإداري والوظيفي داخل بلدية النزلة.

استنتجا أن الفئة المؤيدة على أن الرقمنة تتماشى مع توفير الوقت والجهد و بالتالي تجعل هذا الجانب مهما في زيادة الإنتاجية.

الجدول 10: يمثل خاصية تحسين التواصل.

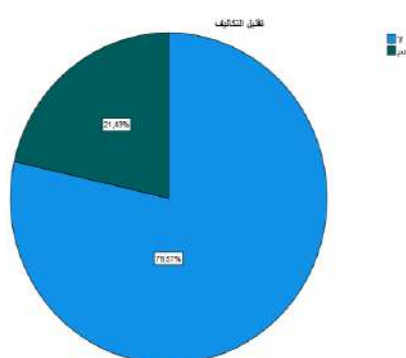


النسبة	التكرار	الفئات
62,5%	35	لا
37,5%	21	نعم
100,0%	56	المجموع

الشكل 10: تحسين التواصل.

نلاحظ من خلال الجدول (10) والشكل رقم (10) أن نسبة المؤيدون المجيبون بنعم مقدرة ب 37,5 % أما نسبة الفئة المجيبة ب لا هي 62,5 % إذ أنه يوجد ضعف في الاعتقاد بأن الرقمنة تحسن التواصل، بمعنى هذا قد يشير إلى ضعف ونقص الأدوات والوسائل الإلكترونية الداخلية مثل : البريد الإلكتروني والمنصات الداخلية أو قصور في التكوين والتدريب المتعلق باستخدامها.

الجدول 11: يمثل خاصية تقليل التكاليف



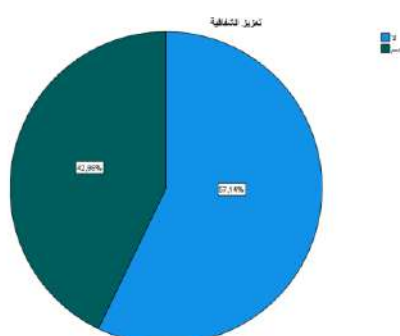
النسبة	التكرار	الفئات
78,6%	44	لا
21,4%	12	نعم
100,0%	56	المجموع

الشكل 11: يوضح تقليل التكاليف.

نلاحظ من خلال المعطيات المقدمة في الجدول (11) والشكل رقم (11) أنه نسبة الفئة المتوافقة بأن الرقمنة تقلل التكاليف والمجيبة بنعم تقدر ب 21,4% في حين نرى أن أغلب الموظفين وهي الفئة المعارضة والمجيبة ب لا فقد قدرت نسبتهم ب 78,6 % لا يرون أن الرقمنة تقلل من التكاليف.

بمعنى هذا أنه من الممكن أن نرجع ذلك إلى تكاليف الحصول على الأجهزة و البرامج أو نقص في الرؤية المستقبلية لتأثير الرقمنة.

الجدول 12 يمثل خاصية تعزيز الشفافية.



النسبة	التكرار	الفئات
57,1%	32	لا

نعم	24	42,9%
المجموع	56	100,0%

الشكل 12: يوضح تعزيز الشفافية.

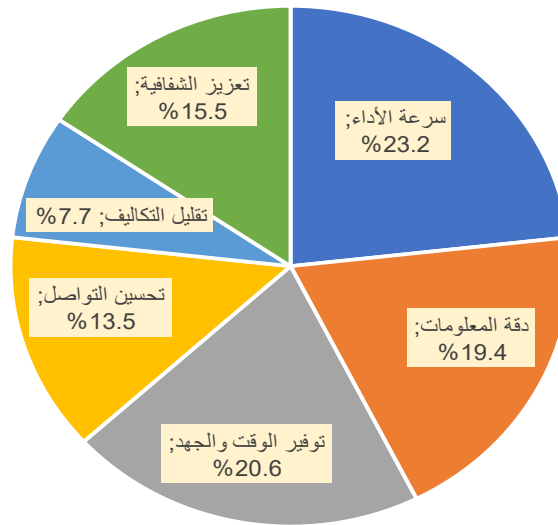
نلاحظ من خلال ما ظهر في الجدول (12) أعلاه والشكل رقم (12) أن الرأي منقسم ، إذن فنسبة الإجابة بنعم هي 42,9% ونسبة الإجابة ب لا هي 57,1% .

بملاحظتنا يظهر لنا أن ميول الموظفين لعدم الاقتناع بأن الرقمنة تساهم في الشفافية وهذا يدل على ضعف آليات المتابعة أو قلة اطلاع الموظفين على الأنظمة الرقمية.

الجدول 13 تجميع لأهم الخصائص والسمات التي تراها الرقمنة.

الاجابات			
النسبة	N		
23,2%	36	سرعة الأداء	\$مزايا_ الرقمنة
19,4%	30	دقة المعلومات	
20,6%	32	توفير الوقت والجهد	
13,5%	21	تحسين التواصل	
7,7%	12	تقليل التكاليف	
15,5%	24	تعزيز الشفافية	
100,0%	155	المجموع	

الشكل 13: توضيح أهم الخصائص والسمات التي تتأهلها الرقمنة



الكلية 155 استجابة من

من ميزة من مزايا الرقمنة.

وأكثر المزايا التي أشار إليها الموظفون كانت:

***سرعة الأداء:** بنسبة 23,2% من الموظفين وهي أعلى نسبة مما يشير إلى أن الرقمنة تساهم بشكل كبير في أداء المهام بسرعة.

***توفير الوقت والجهد:** بنسبة 20,6% مما يدل على أن الموظفين يدركون أن الرقمنة تقلل من الأعمال اليدوية والمجهود البدني.

***دقة المعلومات:** بنسبة 19,4% تعبر عن إدراك الموظفين أهمية الرقمنة في تقليل الأخطاء البشرية.

***تعزيز الشفافية:** بنسبة 15,5% وهي نسبة لبأس بها وتظهر وعي الموظفين بدور الرقمنة في الإدارة الجيدة.

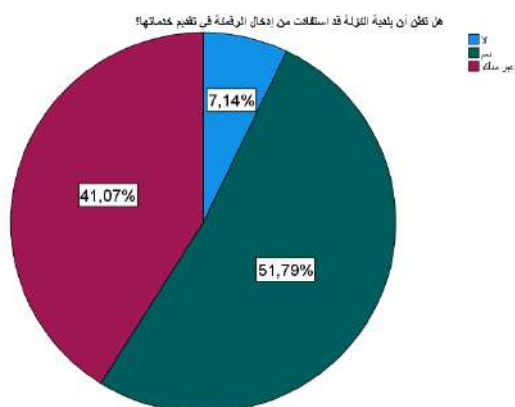
*تحسين التواصل: بنسبة 13,5% وهي نسبة متوسطة ما قد يثبت وجود مجال لتطوير أنظمة الاتصال الرقمية .

*تقليل التكاليف: بنسبة 7,7% وهي اقل نسبة مما قد يشير إلى أن الانعكاسات المالية الفورية للرقمنة غير واضحة للموظفين أو أنها ليست من أولوياتهم.

ويعكس الشكل البياني رقم (13) هذا التوزيع بصريا، حيث تمثل في (سرعة الأداء) أكبر جزء من الدائرة، تليها (توفير الوقت والجهد ودقة المعلومات)، ما يدل على أن هذه الجوانب هي الأكثر أهمية بالنسبة لهم. في المقابل تظهر (تقليل التكاليف) كأصغر جزء مما يشير إلى أنها الأقل تأثيرا في نظر الموظفين.

من خلال تحليل الجدول (13) والشكل رقم (13)، يتبين أن الموظفين يهتمون بشكل أكبر بالرقمنة مثل السرعة والدقة وتوفير الجهد، بينما تبقى الأبعاد المالية والتفاعلية أقل حضورا في إدراكهم، وهذا ما يدل على ضرورة دعم الرقمنة في شتى المجالات لزيادة التفاعل مع المواطن لتقليل تكاليفه المالية.

الجدول 14 هل تظن أن بلدية النزلة قد استفادت من إدخال الرقمنة في تقديم خدماتها؟



النسبة	التكرار	الفئات
7,1%	4	لا
51,8%	29	نعم
41,1%	23	غير متأكد
100,0%	56	المجموع

الشكل 14 : يوضح اـ

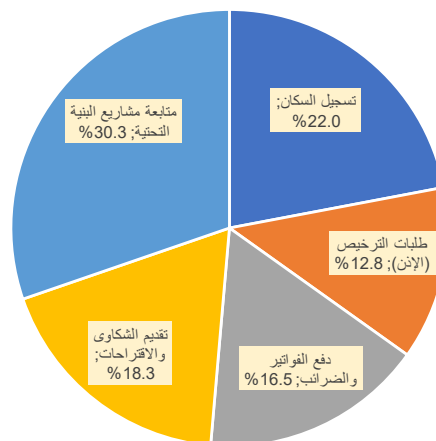
من خلال الجدول (14) والشكل رقم (4) ، بينما أكثر من نصف الموظفين المجيبون بنعم والتي نسبتهم تقدر ب 51,8% يرون 7,1%

أن الرقمنة ساهمت في تحسين الخدمات، ومع ذلك فإن النسبة الكبيرة من المترددين بلغت 41,1%.

بمعنى هذا أنه يدل على تصور ايجابي إلى حد ما، والفئة المترددة تشير إلى نقص في بروز النتائج الملموسة أو ضعف التواصل حول فوائد الرقمنة.

الجدول 15 : الخدمات المرغوب رقمتها.

الردود		
النسبة	N	
22,0%	24	تسجيل السكان
12,8%	14	طلبات الترخيص (الإن)
16,5%	18	دفع الفواتير والضرائب
18,3%	20	تقديم الشكاوى والاقتراحات
30,3%	33	متابعة مشاريع البنية التحتية
100,0%	109	المجموع



الشكل 15: يوضح الخدمات المرغوب رقمنتها

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أنه قد بلغ عدد الإجابات 109 ما يدل على تعدد الخدمات التي يرغب الموظفون في رقمنتها.

– أكثر الخدمات التي يطالب الموظفون برقمنتها:

*متابعة مشاريع البنية التحتية: بنسبة 30,3% وهي النسبة الأعلى ما يعكس رغبة في الشفافية والإطلاع على تقدم الأعمال و المشاريع.

*تسجيل السكان: بنسبة 22,0% يشير إلى رغبة في تسهيل المعاملات الإدارية الأساسية.

*تقديم الشكاوي والاقتراحات: بنسبة 18,3% يبرز أهمية تحسين التواصل بين المواطنين والإدارة.

*دفع الفواتير والضرائب: بنسبة 16,5% ما يدل على الحاجة لتسهيل العمليات المالية الروتينية.

*طلبات الترخيص: بنسبة 12,8% وهي النسبة الأقل ربط بسبب ندرة استخدامها أو تعقيد رقمنتها.

أما الشكل رقم (15)، فيوضح هذا التوزيع بصرياً، حيث تُمثل (متابعة مشاريع البنية التحتية) أكبر جزء من الدائرة، تليها بقية الخدمات بنسب متغايرة، في حين تمثل (طلبات الترخيص) أصغر جزء.

يتبين من خلال تحليل الجدول (15) والشكل رقم (15) أن الموظفين يفضلون رقمنة الخدمات التي تيسر الإجراءات وتوضح المعاملات، لأنهم يرون أنها تساعد في تحسين الارتباط بين الإدارة والمواطن، خاصة فيما يتعلق بالمتابعة والرد على المطالب، مما يدل على إدراكهم ووعيهم بأهمية الرقمنة.

الجدول 16: كيف تقيم مستوى المهارات والتقنيات الرقمية في أداء بلدية النزلة ؟

النسبة	التكرار	الفئات
1,8%	1	ضعيف



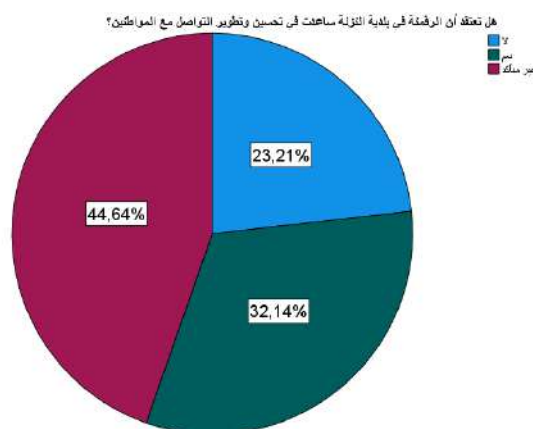
متوسط	33	58,9%
جيد	16	28,6%
جيد جدا	5	8,9%
ممتاز	1	1,8%
المجموع	56	100,0%

الشكل 16: يوضح مستوى المهارات والتقنيات الرقمية في أداء بلدية النزلة.

نلاحظ من خلال الجدول (16) والشكل رقم (16) أن الفئة الأكثر اختيارا هي (متوسط) بنسبة 58,9% ، والفئة (جيد) تمثل ثاني أعلى نسبة مقدرة ب 28,6% أما الفئتان (جيد جدا و ممتاز) مجتمعتان تمثلان سوى 10,7% من العينة ما قد يعكس نقصا في التميز أو ضعفا في الدعم والتحفيز ، وأخيرا الفئة (ضعيف) كذلك تمثل نسبة 1,8% من العينة ما يشير إلى أن الأداء السيئ نادر.

بمعنى هذا أن أغلب الموظفين يقيمون مستوى الرقمنة بالمتوسط إذ أن هناك بنية تحتية تقنية مقبولة، لكنها لا تزال بحاجة إلى تطوير ودورات تدريبية للارتقاء بها إلى مستوى أعلى

الجدول 17 : هل تعتقد أن الرقمنة في بلدية النزلة ساعدت في تحسين وتطوير التواصل مع المواطنين؟



الفئة	التكرار	النسبة
لا	13	23,2%
نعم	18	32,1%
غير متأكد	25	44,6%
المجموع	56	100,0%

الشكل 17 يوضح تحسين وتطوير التواصل مع المواطنين في البلدية.

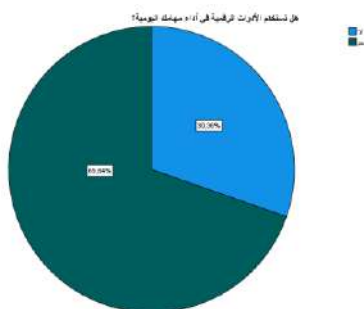
نلاحظ من خلال المعطيات المعروضة في الجدول (17) والشكل رقم (17) أنها نتائج متباينة بحيث نجد نسبة المجيبين ب لا قدرت ب 23,2% ونسبة المجيبين بنعم قدرت ب 32,1% أما نسبة المحتملة للمجيبين ب غير متأكد قد بلغت 44,6% .

مما يشير هذا إلى وجود ضعف في فعالية قنوات الاتصال الرقمية أو عدم وضوحها بالنسبة للموظفين، مما يتطلب تقييم الوسائل المستخدمة ومدى تفاعل المواطنين معها.

المحور الثاني: أثر الرقمنة على تحسين الأداء الوظيفي وتقييم الموظفين له.

الجدول 18: هل تستخدم الأدوات الرقمية في أداء مهامك اليومية؟

النسبة	التكرار	الفئات
30,4%	17	لا
69,6%	39	نعم
100,0%	56	المجموع



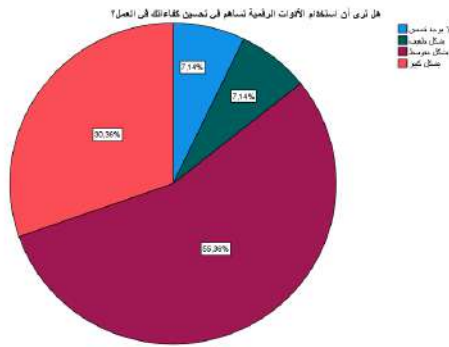
الشكل 18 :

في أداء المهام اليومية لكل أفراد العينة

يبين الجدول (18) أعلاه والشكل رقم (18) أن الفئة الغالبة وهي المجيبة بنعم التي تقدر بنسبة 69,6% أما الفئة المجيبة ب لا قدرت نسبتهم ب 30,4%.

بمعنى هذا أن هناك انتشار مقبول للرقمنة في بلدية النزلة نظرا لأغلب الموظفين الذين يستخدمون الأدوات الرقمية في مهامهم اليومية وأن ثلث العينة لا يزالون خارج هذا التطبيق وهو رقم مهم في التحسين المستقبلي .

الجدول 19: هل ترى أن استخدام الأدوات الرقمية تساهم في تحسين كفاءتك في العمل؟



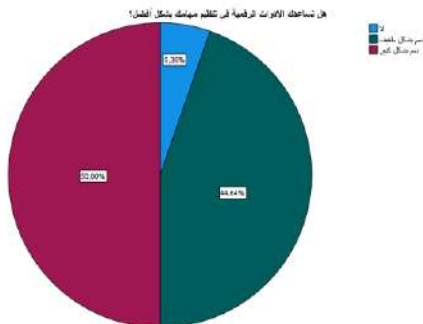
النسبة	التكرار	الفئات
7,1%	4	لا يوجد تحسن
7,1%	4	بشكل طفيف
55,4%	31	بشكل متوسط
30,4%	17	بشكل كبير
100,0%	56	المجموع

الشكل 19: يوضح استخدام الأدوات الرقمية في مساهمة تحسين الكفاءة في العمل لدى أفراد العينة

نلاحظ من خلال الجدول (19) والشكل رقم (19) وجود نفس النسبة لدى الفئتين (بشكل طفيف و لا يوجد تحسن) كل منها قدرت ب 7,1% بينما تحتوي فئة (بشكل متوسط) على نسبة مرتفعة مقدرة ب 55,4% تشير إلى إمكانيات توفير التكوين والدعم لتحقيق التحسين الكبير ، والفئة (بشكل كبير) نسبتها 30,4%.

عند جمع الفئتين (بشكل متوسط+ بشكل كبير) تساوي نسبة أكثر من 85 % من الموظفين بمعنى هذا أنهم قد أحسنوا في كفاءاتهم ما يؤكد فعالية الرقمنة كأداة تطوير وظيفي.

الجدول 20: هل تساعدك الأدوات الرقمية في تنظيم مهامك بشكل أفضل؟



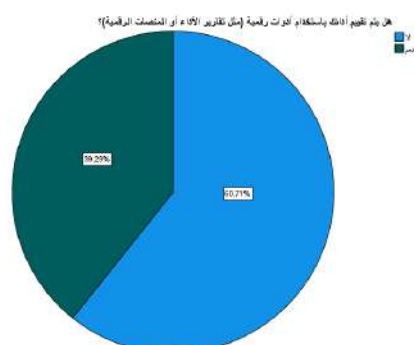
النسبة	التكرار	الفئات
5,4%	3	لا
44,6%	25	نعم بشكل طفيف
50,0%	28	نعم بشكل كبير
100,0%	56	المجموع

الشكل 20: يوضح مساعدة الأدوات الرقمية في تنظيم المهام بشكل أفضل

نلاحظ من خلال الجدول (20) والشكل رقم (20) أن نصف العينة كانت إجاباتهم (نعم بشكل كبير) التي قدرت نسبتها بـ 50 % ، تليها نسبة 44,6 % التي كانت للفئة (نعم بشكل طفيف) وأخيرا أقل نسبة رفضا كانت (لا) قدرت بـ 5,4 %.

بمعنى الأغلبية ترى أن الرقمنة تنظم بشكل كبير وواضح فهو مؤشر قوي على دورها في تحسين التخطيط وإدارة الوقت.

الجدول 21 هل يتم تقييم أدائك باستخدام أدوات رقمية (مثل تقارير الأداء أو المنصات الرقمية)؟



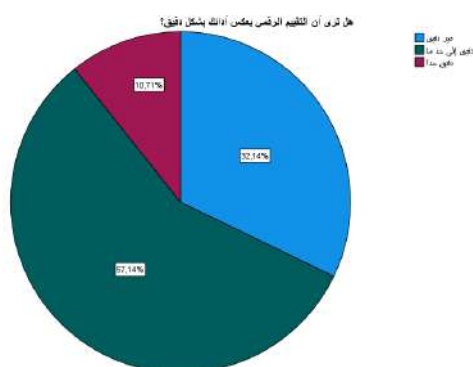
النسبة	التكرار	الفئات
60,7%	34	لا
39,3%	22	نعم

المجموع	56	100,0%
---------	----	--------

الشكل 21: يوضح تقييم الأداء

نلاحظ من خلال الجدول (21) والشكل رقم (21) أن النسبة الأكبر كانت للفئة الراضة المجيبة ب(لا) والمقدرة ب60,7 % بينما كانت نسبة الفئة الموافقة ب(نعم) هي 39,3 % .
بمعنى هذا أن أكثر من نصف العينة لا تخضع لتقييم رقمي، ما قد يعكس إما غياب آليات واضحة أو عدم تعميمها ، هذا يشكل فجوة يجب معالجتها في إستراتيجية الرقمنة الإدارية.

الجدول 22 :هل ترى أن التقييم الرقمي يعكس أدائك بشكل دقيق؟



الفئات	التكرار	النسبة
غير دقيق	18	32,1%
دقيق إلى حد ما	32	57,1%
دقيق جدا	6	10,7%
المجموع	56	100,0%

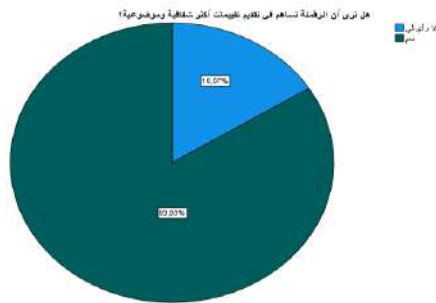
الشكل 22: يوضح انعكاس التقييم الرقمي .

نلاحظ من خلال الجدول (22) والشكل رقم (22) أن أكثر نسبة كانت للفئة (دقيق إلى حد ما) حيث بلغت 57,1 % تليها الفئة (غير دقيق) المقدرة نسبتها ب 32,1 % وأخيرا الفئة (دقيق جدا) بلغت أقل نسبة وهي 10,7 %.

تفسير ذلك أن ما يقارب حوالي ثلث الموظفين لا يثقون في دقة التقييم الرقمي ما قد يكون بسبب ضعف في معايير التقييم أو نقص وقلة الشفافية في آلية التطبيق.

الجدول 23 : هل ترى أن الرقمنة تساهم في تقديم تقييمات أكثر شفافية وموضوعية؟

النسبة	التكرار	الفئات
16,1%	9	لا رأي لي
83,9%	47	نعم
100,0%	56	المجموع



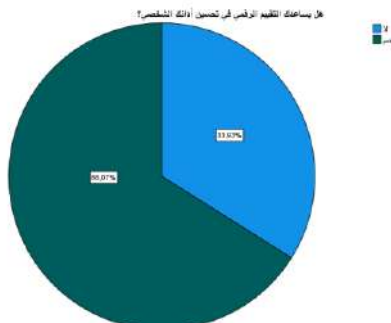
الشكل 23 يوضح مساهمة الرقمنة في

من خلال الجدول (23) والشكل رقم (23) نلاحظ أن أكثر نسبة مؤيدة (بنعم) قدرت ب 83,9 % بينما كانت النسبة الراضة ب (لا رأي لي) أقل قدرت ب 16,1 % .

تفسير ذلك أن دقة التقييم الغالبة ترى أن الرقمنة تضيف شفافية وموضوعية وهذا ما يعزز الحاجة إلى تطوير أنظمة تقييم عادلة ومفهومة.

الجدول 24 هل يساعدك التقييم الرقمي في تحسين أدائك الشخصي؟

النسبة	التكرار	الفئات
33,9%	19	لا
66,1%	37	نعم
100,0%	56	المجموع



الشكل 24: يوضح التقييم الرقمي في تحسين الأداء الشخصي.

نلاحظ من خلال الجدول (24) والشكل رقم (24) أن أعلى نسبة مجيبة هي من الفئة نعم قدرت بنسبة 66,1% أما النسبة المجيبة ب لا قدرت ب 33,9%.

بمعنى أن جل الموظفين لا يرون فائدة مباشرة من التقييم الرقمي في تطويرهم ما يبرز ضرورة ربط التقييم بملاحظات بناءة وخطط تحسين فردية.

الجدول 25: يدرس علاقة الارتباط التي تبين الدور بين الرقمنة والأداء الوظيفي.

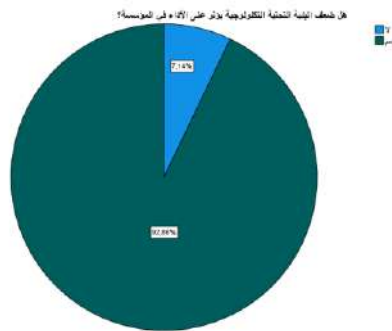
المحور الأول: مفهوم الرقمنة وخصائصها.		الأداء الوظيفي	
المحور الأول: مفهوم الرقمنة وخصائصها.	ارتباط بيرسون	1	,589**
	ثنائي الذيل		,000
	العدد	56	56
المحور الأول: مفهوم الرقمنة وخصائصها.	ارتباط بيرسون	,589**	1
	ثنائي الذيل	,000	
	العدد	56	56

من خلال معطيات الجدول رقم (25) يتضح أن قيمة معدل الارتباط (بيرسون) بين متغير الأداء الوظيفي والمحور الأول مفهوم الرقمنة وخصائصها بلغت 0.589 وهي قيمة موجبة ودلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 (ثنائي الذيل) حيث أن قيمة (ثنائي الذيل) تساوي 0.000 وهي اقل من 0.01.

وهذا يعني أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر أفراد العينة.

المحور الثالث: التحديات التي تواجه الرقمنة.

الجدول 26 : هل ضعف البنية التحتية التكنولوجية يؤثر على الأداء في المؤسسة؟



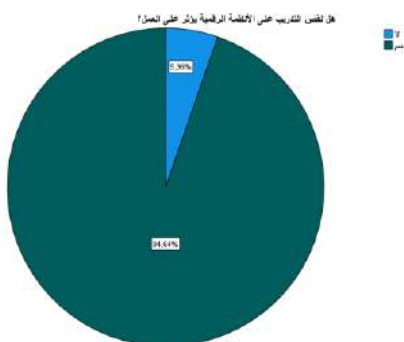
الفتات	التكرار	النسبة
لا	4	7,1%
نعم	52	92,9%
المجموع	56	100,0%

الشكل 25 : يوضح ضعف البنية التحتية التكنولوجية.

من خلال معطيات الجدول (26) أعلاه والشكل رقم (25) نلاحظ أن هناك انخفاض في الفئة المجيبة ب لا حيث قدرت نسبتها ب 7.1 % بينما النسبة المرتفعة المجيبة بنعم مقدرة ب 92,9%.

يشير ذلك إلى أن أغلبية الموظفين يرون أن ضعف البنية التحتية التكنولوجية يشكل عائقا كبيرا أمام الأداء المؤسسي وهو ما يعكس حاجة البلدية إلى تطوير الأجهزة والشبكات والبرمجيات لضمان الحيز الفعال والرقمي للعمل.

الجدول 27 : هل نقص التدريب على الأنظمة الرقمية يؤثر على العمل؟



الفتات	التكرار	النسبة
لا	3	5,4%
نعم	53	94,6%
المجموع	56	100,0%

الشكل 26 : يوضح نقص التدريب على الأنظمة الرقمية

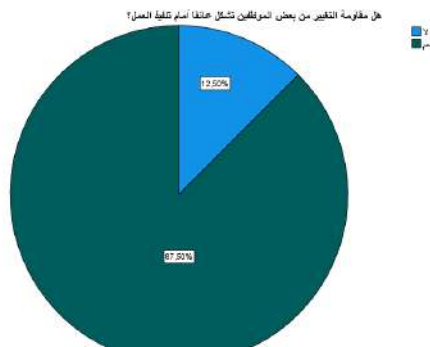
نلاحظ من خلال معطيات الجدول (27) والشكل رقم (26) أن معظم الإجابات كانت بنعم بنسبة 94.6% أما الإجابة ب لا قدرت بنسبة 5.4% .

لتوسيع الفكرة من خلال المقابلة التي أجريناها مع الأمين العام سابقا، في قوله "أن من أبرز التحديات التي تواجه البلدية في تطبيق الرقمنة نجد نقص التكوين لدى العنصر البشري، خصوصا لدى الموظفين من الجيل السابق الذين اعتادوا العمل التقليدي بالإضافة إلى الحاجة لتوفير تجهيزات تقنية ومصادر تمويل كافية.

إذن من خلال إجابة الأمين العام فإنه يوصي بضرورة تأطير وتكوين الموظفين بالخصوص الجيل الجديد الذي أبدى قابلية أكبر للتعامل مع التكنولوجيا وذلك عبر تنظيم دورات تكوينية،

وبالنظر إلى ما صرح به الأمين العام نعتقد أن أغلبية الموظفين يتفقون على أن نقص التدريب يشكل تحديا جوهريا في التعامل مع الأنظمة الرقمية إذ أنه يتواجد ثغرة في التكوين المتواصل والمستمر، وضرورة تنظيم دورات تكوينية مكثفة لمتابعة التغييرات الرقمية.

الجدول 28: هل مقاومة التغيير من بعض الموظفين تشكل عائقا أمام تنفيذ العمل؟



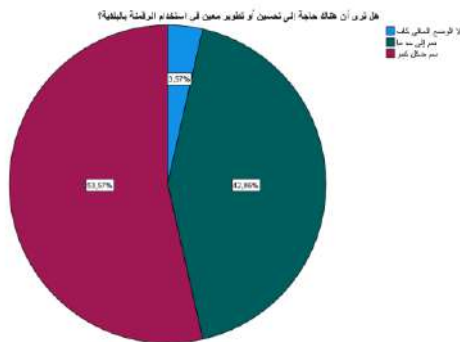
النسبة	التكرار	الفئات
12,5%	7	لا
87,5%	49	نعم
100,0%	56	المجموع

الشكل 27 : يوضح مقاومة التغيير من بعض الموظفين.

نلاحظ من خلال الجدول (28) والشكل رقم (27) أن الإجابة بنعم بنسبة 87.5 % من العينة بأنها ترى أن مقاومة التغيير تشكل عائقا أمام تطبيق الرقمنة، و الباقي أجابوا ب لا بنسبة قدرت ب 12.5 % .

وهذا دليل على أن أهمية العمل على تحسين أسلوب العمل داخل المؤسسة وإشراك الموظفين في مشاريع التحول الرقمي لتقليل الرفض والتخوف من التغيير .

الجدول 29 هل ترى أن هناك حاجة إلى تحسين أو تطوير معين في استخدام الرقمنة بالبلدية؟



النسبة	التكرار	الفئات
3,6%	2	لا الوضع الحالي كاف
42,9%	24	نعم إلى حد ما
53,6%	30	نعم بشكل كبير
100,0%	56	المجموع

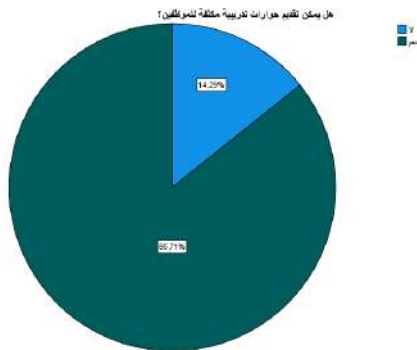
الشكل 28 : يوضح الحاجة إلى تحسين استخدام الرقمنة في البلدية

يتضح من خلال هذا الجدول (29) والشكل رقم (28) أن (مجموع نعم بشكل كبير + نعم إلى حد ما) تساوي نسبتهم 96.5 % من الموظفين يرون أن هناك حاجة ماسة إلى تطوير وتحسين الرقمنة بالبلدية بينما بقية الموظفين أجابوا ب (لا الوضع الحالي كافي) فنسبتهم كانت ضعيفة مقدرة ب 3.6% .

معنى ذلك أن الوضع الحالي غير مرضي من وجهة نظر الأغلبية ويتطلب خططا واضحة لتطوير الأنظمة الرقمية والخدمات الالكترونية، ومن وجهة نظرنا نرى بأنه من الضروري التغيير للأحسن و للاستفادة وتسهيل الخدمة للجميع.

المحور الرابع: الإجراءات المقترحة لتفعيل الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي.

الجدول 30 : هل يمكن تقديم حوارات تدريبية مكثفة للموظفين؟



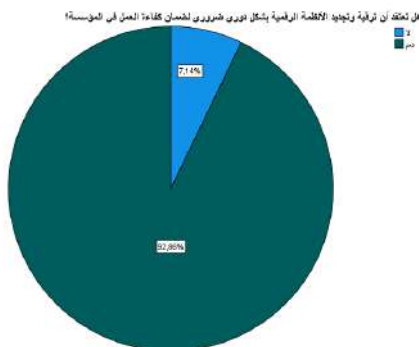
الفتات	التكرار	النسبة
لا	8	14,3%
نعم	48	85,7%
المجموع	56	100,0%

الشكل 29: يوضح تقديم حوارات تدريبية مكثفة للموظفين.

من خلال المعطيات المعروضة في الجدول (30) والشكل رقم (29) هناك مجموعة قليلة من معارضون على تقديم حوارات تدريبية مكثفة التي نسبة إجاباتهم ب لا قدرت ب 14.3 % بينما نجد أن غالبية الموظفين المجيبون بنعم نسبتهم 85.7 % يؤيدون تقديم حوارات تدريبية مكثفة.

استنتاج ذلك أن وعي الموظفين بأهمية التأهيل المستمر ومواكبة التغيرات التكنولوجية يعزز أهمية الاستثمار في رأس المال البشري لضمان فعالية التحول الرقمي.

الجدول 31 : هل تعتقد أن ترقية وتجديد الأنظمة الرقمية بشكل دوري ضروري لضمان كفاءة العمل في المؤسسة؟



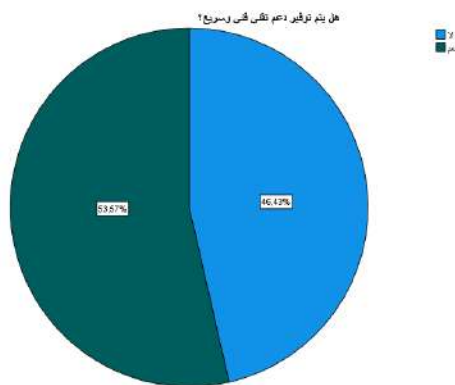
الفتات	التكرار	النسبة
لا	4	7,1%
نعم	52	92,9%
المجموع	56	100,0%

الشكل 30 يوضح ترقية وتجديد الأنظمة الرقمية بشكل دوري.

حسب المعطيات التي لحظناها في الجدول (31) والشكل رقم (30) أن معظم فئات العينة إجابتهم بنعم بنسبة 92.9% بضرورة تحسين الأنظمة الرقمية باستمرار والقليل القلة كانت إجابتهم الرفض ب لا حيث قدرت نسبتهم ب 7.1%.

بمعنى هذا انه يعكس إدراك الموظفين لأهمية التجديد التقني في تحسين فعالية العمل وتقادي العراقيل أو التقدم التكنولوجي الذي يعيق الأداء.

الجدول 32 : هل يتم توفير دعم تقني فني وسريع؟



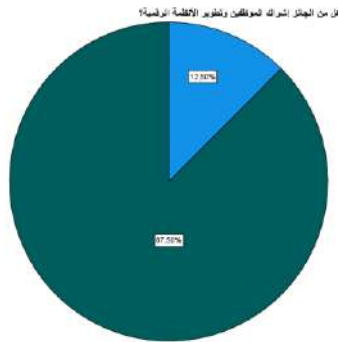
الفتات	التكرار	النسبة
لا	26	46,4%
نعم	30	53,6%
المجموع	56	100,0%

الشكل 31 : يوضح توفير دعم تقني فني وسريع.

نلاحظ من خلال الجدول (32) والشكل رقم (31) أن النتيجة متقاربة فقد كانت نسبة الإجابة ب لا هي 46.4 % انه لا يتم توفير دعم تقني فني وسريع' بينما نسبة الإجابة بنعم قدرت 53.6% أي أن هناك دعما فنيا سريعا.

بمعنى هذا انه يدل على وجود خلل نسبي في خدمات الدعم التقني يشير إلى ضرورة تحسين فرق الدعم الفني لضمان استجابة أسرع للمشاكل التقنية.

الجدول 33 هل من الجائز إشراك الموظفين وتطوير الأنظمة الرقمية؟



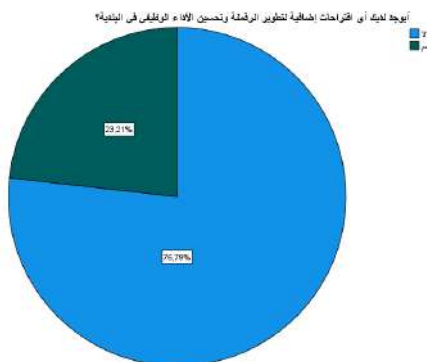
الفتات	التكرار	النسبة
لا	7	12,5%
نعم	49	87,5%
المجموع	56	100,0%

الشكل 32 : يوضح إشراك الموظفين وتطوير الأنظمة الرقمية

من خلال الجدول (33) والشكل رقم (32) نلاحظ أن الأغلبية واضحة كانت الإجابة بنعم بنسبة 87.5 % ترى ضرورة إشراك الموظفين في تطوير الأنظمة الرقمية في حين أن نسبة الإجابة ب لا قدرت ب 12.5% غير ضرورية .

نستنتج أن هذه النتيجة توضح إدراك لدور المستخدم النهائي في تحسين الحلول التقنية غير التغذية الراجعة والمقترحات العلمية .

الجدول 34: أوجد لديك أي اقتراحات إضافية لتطوير الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي في البلدية؟



الفتات	التكرار	النسبة
لا	43	76,8%
نعم	13	23,2%
المجموع	56	100,0%

الشكل 33 : يوضح وجود اقتراحات إضافية لتطوير الرقمنة وتحسين الأداء

من خلال المعطيات السابقة في الجدول (34) والشكل رقم (33) نجد أن النسبة الكبرى المقدرة بـ 76.8 % كانت للإجابة بـ لا أي أنها لم تقدم اقتراحات إضافية ، ومع ذلك فإن نسبة الإجابة بنعم قدرت بـ 23.2 %.

بمعنى أنه الفئة الراضية من بعض الموظفين قد يعود لها وعي محدود بالحلول التقنية ، والفئة المجيبة بنعم فقد قدمت اقتراحات يمكن أن تكون منبعا مهما لتطوير الخطط المستقبلية.

ثالثا: تقديم النتائج والتوصيات

• النتائج العامة للدراسة:

من خلال عرض وتحليل عام وشامل لنتائج الدراسة الميدانية وذلك بالاعتماد على النتائج المتحصل عليها من خلال إجابات الموظفين على استمارة الاستبيان، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج العامة وهي:

❖ كمية الاستيعاب الجيد لتعريف الرقمنة وأهميتها في تحسين سرعة الأداء وتوفير الجهد والدقة في المعلومات.

❖ وجود علاقة إيجابية بين الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي، خاصة من حيث الأداء الدقيق وتوفير الوقت والجهد، وكذا دقة المعلومات.

❖ وجوب تطوير أدوات تقييم فعالة ومفسرة وتكوين الموظفين للاستفادة منها في تحسين الأداء.

❖ ضعف البنية التحتية، نقص التدريب، مقاومة التغيير وضرورة تطوير الرقمنة تعتبر أهم التحديات التي تواجه البلدية وتعرقل تطبيق الرقمنة بشكل فعال .

- ❖ هناك توافق شبه كلي بين آراء الموظفين حول ضرورة تحسين البيئة الرقمية الحالية أي أنها تعتبر حاصل ايجابي يمكن أن يتم التغيير فيه إذا توفر الدعم المناسب.
- ❖ يوجد اتفاق كبير بين الموظفين حول أهمية التكوين و التدريب المستمر، التحديث الدوري للأنظمة، وإسهامهم في عملية التطوير الرقمي.
- ❖ جمع اقتراحات الموظفين والأخذ بآرائهم يمكن أن يساهم في توسيع قاعدة الابتكار داخل المؤسسة.
- ❖ كلما استوعب الموظفون أكثر لمفهوم الرقمنة وخصائصها، كلما تحسن أدائهم الوظيفي.
- ❖ أهمية التكوين والتوعية في مجال الرقمنة لتحفيز الموظفين على أداء أفضل.
- ❖ تبني مفاهيم الرقمنة بفعالية يمكن أن يساهم بشكل إيجابي في تحسين الأداء داخل المؤسسات الإدارية المحلية.
- ❖ قلة التحفيز المادي والمعنوي على استخدام الرقمنة يعيق من تطبيقها حسب النتائج التي توصلنا إليها في هذه الدراسة .
- ❖ استنتجنا أن هناك اهتمام واضح من الموظفين برقمنة الخدمات ذات الطابع المتعلق بالتسيير والرقابة بما يحقق الشفافية وسهولة الوصول.

• توصيات الدراسة:

بناءً على النتائج التي حصلنا عليها من خلال دراستنا التي قمنا بها، فقد قمنا بوضع البعض من التوصيات التي نأمل أن تؤخذ بعين الاعتبار و التي تمثلت في:

🇲🇦 تنظيم دورات تكوينية مستمرة لفائدة الموظفين لتعزيز فهمهم لمفاهيم الرقمنة وتشجيعهم على تبنيها.

- ✚ مراعاة الفروقات الفردية بين الموظفين (السن، المستوى الرقمي، التخصص) عند تطبيق الرقمنة لضمان الإدماج الشامل.
- ✚ تحديث وتطوير البنية التحتية الرقمية داخل البلدية بشكل تدريجي وفعال لضمان دعم التحول الرقمي.
- ✚ تصميم أدوات تقييم رقمية واضحة ومفسرة لقياس أثر الرقمنة على الأداء الوظيفي وتحسينه.
- ✚ إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار الرقمي من خلال تنظيم استبيانات، ورشات عمل، أو جلسات تشاورية.
- ✚ وضع نظام تحفيز مادي ومعنوي للموظفين الذين يتفاعلون بفعالية مع التطبيقات والحلول الرقمية.
- ✚ توفير الدعم الفني المستمر للموظفين لضمان استخدام فعال وسلس للأنظمة الرقمية.
- ✚ ضمان التحديث الدوري للأنظمة والتطبيقات الرقمية لتفادي مشاكل التوقف أو التعطل.
- ✚ تشجيع جمع الاقتراحات من الموظفين بطريقة منظمة من أجل تحفيز الابتكار وتحسين بيئة العمل الرقمية.

الخاتمة

خاتمة:

تسعى أي مؤسسة سواء كانت عمومية أو خاصة، إلى أن تواكب العصر الذي نعيش فيه (عصر التكنولوجيا والرقمنة). والهدف من هذا هو ان تقدم الخدمات للمواطن وتكون أسرع وأحسن وذات جودة عالية ، وفي نفس الوقت تخفف من الضغوطات مع توفير الوقت والجهد على المواطنين.

في ختام هذه الدراسة التي تمت في بلدية النزلة، والتي تناولنا فيها مفهوم الرقمنة و واقع تطبيقها ومدى استعداد البلدية لاحتضان هذا التحول، تبيّن من خلال آراء الموظفين أن الرقمنة تُعد أداة فعالة لتحسين الأداء الوظيفي من حيث الدقة، السرعة، وتوفير المعلومات، كما أسفرت النتائج إدراك الموظفين بأهمية هذا التوجه.

غير أن الدراسة أظهرت أيضاً عن مجموعة من التحديات التي تعرقل الأداء الفعلي، من بينها نقص التكوين، و ضعف البنية التحتية، مقاومة التغيير، وقلة التحفيز المادي والمعنوي. مع ذلك، هناك اتفاق كبير بين الموظفين على لزوم تطوير وتحسين البيئة الرقمية وتوفير التكوين المستمر، باعتبارهما معيارين أساسيين لإنجاح عملية التحول الرقمي.

استعرضنا في هذه الدراسة عدة محاور وتطرقنا كذلك إلى ملخص مبسط للأفكار والنتائج التي توصلنا إليها، والتي من بينها أن كلما زاد وعي الموظف بمفهوم الرقمنة كلما انعكس ذلك إيجاباً على أدائه، خاصة إذا توفرت بيئة داعمة ومحفزة.

لهذا نوجّه توصيتنا بضرورة التزام الموظفين بشروط الرقمنة، لما لها من دور في تعزيز التواصل، تحقيق الشفافية، تسهيل الوصول إلى الخدمات، وحماية البيانات.

المراجع

قائمة المراجع:

الكتب

1- عبد الرحمان بدوي، مناهج البحث العلمي، دار النشر وكالات المطبوعة، ط3، شارع فهم السالم، الكويت 1977.

2- محمد الجوهري، طريق البحث الاجتماعي، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة، مصر، 2008.

مذكرات تخرج:

1-أ، بحوص نسيمة، مقياس تطبيقات حاسوبية في التسويق (طريقة إعداد استبيان)،

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة تيسمسيلت.

2- أ/د فهد مزيان خزار، (الملاحظة في البحث العلمي)، المادة- منهج البحث

الجغرافي / كلية التربية بنات، 2022/4/19.

3_أزمور صبرينة، عنصر تسعديت(دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل العلاقات

التجارية لدى البنوك الجزائرية. بنك BADR نموذجاً)، مذكرة ضمن متطلبات شهادة

الماستر، تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة، جامعة قاصدي مرباح

ورقلة، 2017/2018، ص17.

4_ بلقاسم بعداش، دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري (دراسة حالة جامعة محمد

بوضياف بالمسيلة)، مذكرة ماستر تخصص إدارة محلية، جامعة المسيلة 2020/2021 .

5_ زهرة روابحي/روبة روابحي ، الصراع الجيلي والأداء الوظيفي (دراسة بالمؤسسة

الاستشفائية العمومية ابن سينا- فرندة)، مذكرة ماستر في علم الاجتماع العمل والتنظيم

جامعة ابن خلدون تيارت، 2022/2023.

6_سارة بن جلول/غزال عائشة،(الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للهيئات العمومية دراسة حالة لمديرية التنظيم والشؤون العامة لبلدية النزلة توقرت)،مذكرة تخرج شهادة الماستر، اتصال جماهيري، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،2022/2023 .

7_ نجاة حمو، (الرقمنة في الإدارة وتأثيرها على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية بثنائية الشهيد حمو عثمان بخير الدين-مستغانم-)،مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم-2021/2022

8_ هدى بن لخضر، (دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في قطاع التربية - دراسة ميدانية بمديرية التربية لولاية المغير-)، مذكرة تخرج شهادة الماستر في العلوم السياسية، سياسة عامة، جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي - 2022/2023.

المجلات:

1- أحمد نقي، (المقابلة: الماهية، الأهمية، الأهداف، الأنواع)، مجلة أفانين الخطاب 1، رقم 02، ديسمبر 2021.

2- د .محمد در / أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي/، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية -مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع -الجزائر، ع9، جانفي- جوان، 2016 .

3-د/ نبيل حميدشة، (المقابلة في البحث الاجتماعي) مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الثامن، جوان 2012.

4- عبد الله أحمد علي محمد، (العلاقة بين الدور والمكانة الاجتماعية. دراسة نظرية سوسيولوجية)، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، مجلة علمية محكمة 2- رقم 5، ماي 2021.

- 5_ علي حميدوش /حميد بوزيدة،) اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة ، المتطلبات والعوائد، تجارب دولية،" دروس وعبر ("المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي.المجلد /8 العدد 1 ، ديسمبر 2020 .
- 6_ محمد لمين بن عروس، (الدور والمكانة الاجتماعية في المجتمع)، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية 6، رقم 4، (ديسمبر 2021) .
- 7_ م.سجود عبد الرحمان العدينيات، (التحول الرقمي وتأثيره على أداء الموظفين- بلدية الطفيلة الكبرى)-، مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية، رقم 69 ، 09سبتمبر 2024.

المطبوعات:

- 1- أ، ريم بوش، (ملخصات الأعمال تطبيقية لوحدة منهجية علوم الإعلام والاتصال)، اتصال تنظيمي.
- 2- د. بن صغير كريمة، مطبوعة بيداغوجية في مادة منهجية وتقنيات البحث، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة 8 ماي 1945- 2018/2017 .
- 3- م.م. حيدر فالح زايد، نظريات التأثير (نظرية الحتمية التكنولوجية)، جامعة ذي قار، كلية العلوم، 2020/2019.
- 4- (مديرية الإدارة والشؤون الاقتصادية، مصلحة الصفقات والمشاورات) مكتب المشاورات، بلدية النزلة ولاية توقرت2025/2024.

المواقع:

- 1- المرجع الإلكتروني للمعلوماتية 23/12/2024، 12:51 ،
- 2- المؤسسة العربية للعلوم ونشر الأبحاث – 13:08 [/ https://blog.ajsrp.com](https://blog.ajsrp.com) 26.12.2024
- 3- بحث حول الاستبيان، <https://www.scribd.com> 14:24 26-12-2024/
- 4-مكتبتك -شبكة المعلومات العربية /المقابلة في البحث العلمي، - 26/12/2024
14:01 <https://www.maktabtk.com>
- 5- موقع سندك، 14:46 26-12-2024/ <https://www.sanadkk.com>

الملاحق

01:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان مكملة لإنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال جماهيري و الوسائط الجديدة

العنوان:

الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين
(دراسة حالة حول بلدية النزلة ولاية توقرت)

تحت

من إعداد الطالبتان:
إشراف:

* د. بن

- برقيقة جميلة
 - غنيمة محمد السعيد
 - بعضي كلثوم
- عزيزي الموظف/ عزيزتي الموظفة

في إطار دراسة تهدف إلى تقييم أثر الرقمنة على الأداء الوظيفي في بلدية النزلة، نرجو منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية بموضوعية باستخدام علامة (+) في الخانة المناسبة ، أو كتابة عبارة ملائمة من تصورك. لعلكم أن جميع إجاباتكم ستستخدم لأغراض البحث فقط وستحفظ بسرية تامة.

الموسم الجامعي: 2025/2024

أولاً: البيانات الشخصية: ضع علامة (+) في الخانة المناسبة.

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- الفئة العمرية:

3-

أقل من 30 سنة ☐ 30-40 سنة ☐ 41-50 سنة ☐ أكثر من 50 ☐

سنة

4- عدد سنوات الخبرة في البلدية:

أقل من خمس سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐ 11-12 سنة ☐ أكثر من 20 ☐

سنة

5- مستواك التعليمي:

ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

6- مدى إتقان استعمال أجهزة الحاسوب والبرامج المرتبطة بالرقمنة:

ضعيف ☐ متوسط ☐ جيد ☐ ممتاز ☐

المحور الأول: مفهوم الرقمنة وخصائصها.

1- كيف ترى مصطلح (الرقمنة) في سياق العمل البلدي؟

☐ تحويل المعاملات الورقية إلى إلكترونية.

☐ استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات .

☐ تحسين العمليات الإدارية باستخدام التكنولوجيا.

2- ماهي أهم المزايا التي تراها الرقمنة؟

سرعة الأداء ☐ دقة المعلومات ☐

☐ توفير الوقت والجهد ☐ تحسين التواصل

☐ تقليل التكاليف ☐ تعزيز الشفافية

3- هل تظن أن بلدية النزلة قد استفادت من إدخال الرقمنة في تقديم خدماتها؟

☐ نعم ☐ لا ☐ غير متأكد

4- ما هي الخدمات التي ترغب أن تتم رقمتها في بلدية النزلة؟

☐ طلبات الترخيص (الإذن) ☐ دفع الفواتير والضرائب

☐ تقديم الشكاوى والاقتراحات ☐ متابعة مشاريع البنية التحتية

☐ تسجيل السكان

5 - كيف تقيّم مستوى المهارات والتقنيات الرقمية في أداء بلدية النزلة ؟

☐ ممتاز ☐ جيد جدا ☐ جيد

☐ متوسط ☐ ضعيف

7- هل تعتقد أن الرقمنة في بلدية النزلة ساعدت في تحسين وتطوير التواصل مع المواطنين؟

☐ نعم ☐ لا ☐ غير متأكد

المحور الثاني: أثر الرقمنة على تحسين الأداء الوظيفي وتقييم الموظفين له.

1- هل تستخدم الأدوات الرقمية في أداء مهامك اليومية؟

☐ نعم ☐

2- هل ترى أن استخدام الأدوات الرقمية تساهم في تحسين كفاءتك في العمل؟

☐ بشكل كبير ☐ بشكل متوسط

☐ بشكل طفيف ☐ لا يوجد تحسن

- 3- هل تساعدك الأدوات الرقمية في تنظيم مهامك بشكل أفضل؟
 نعم بشكل كبير ☐ نعم بشكل طفيف ☐ لا ☐
- 4- هل يتم تقييم أدائك باستخدام أدوات رقمية (مثل تقارير الأداء أو المنصات الرقمية)؟
 نعم ☐ لا ☐
- 5- هل ترى أن التقييم الرقمي يعكس أدائك بشكل دقيق؟
 دقيق جدا ☐ دقيق إلى حد ما ☐ غير دقيق ☐
- 6- هل ترى أن الرقمنة تساهم في تقديم تقييمات أكثر شفافية وموضوعية؟
 نعم ☐ لا رأي لي ☐
- 7- هل يساعدك التقييم الرقمي في تحسين أدائك الشخصي؟
 نعم ☐ لا ☐

المحور الثالث: التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة.

- 1- هل ضعف البنية التحتية التكنولوجية يؤثر على الأداء في المؤسسة؟
 نعم ☐ لا ☐
- 2- هل نقص التدريب على الأنظمة الرقمية يؤثر على العمل ؟
 نعم ☐ لا ☐
- 3- هل مقاومة التغيير من بعض الموظفين تشكل عائقا أمام تنفيذ العمل ؟
 نعم ☐ لا ☐
- 4- هل ترى أن هناك حاجة إلى تحسين أو تطوير معين في استخدام الرقمنة بالبلدية؟
 نعم بشكل كبير ☐ نعم إلى حد ما ☐ لا الوضع الحالي كاف ☐

المحور الرابع: الإجراءات المقترحة لتفعيل الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي.

- 1- هل يمكن تقديم حوارات تدريبية مكثفة للموظفين؟
 نعم ☐ لا ☐

2- هل تعتقد أن ترقية وتجديد الأنظمة الرقمية بشكل دوري ضروري لضمان كفاءة العمل في المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

3- هل يتم توفير دعم تقني فني وسريع؟

نعم ☐ لا ☐

4- هل من الجائز إشراك الموظفين وتطوير الأنظمة الرقمية؟

نعم ☐ لا ☐

5- أوجد لديك أي اقتراحات إضافية لتطوير الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي في البلدية؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابتك بنعم ما هي هذه الاقتراحات التي تقدمها:

.....

ملحق: 02

دليل المقابلة:

استمارة المقابلة:

المقابلة مع:

التاريخ:

المكان : بلدية النزلة ولاية توقرت.

مقدمة:

*** سعادة الكاتب العام , نشكركم على تخصيص وقتكم لهذه المقابلة. الهدف من هذه المقابلة هو فهم واقع الرقمنة في بلدية النزلة, ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي, التحديات إلى مواجهها والإجراءات المقترحة لتحسينها.

المحور الأول: مفهوم الرقمنة وتطبيقها في البلدية.

_ كيف تعرف مفهوم الرقمنة في سياق عمل بلدية النزلة؟

_ ما هي أهم الخدمات والمهام التي تمت رقمنتها داخل البلدية؟

_ هل هناك إستراتيجية واضحة تعتمدها البلدية للتحويل الرقمي ؟ إن وجدت , ما ابرز ملامحها؟

المحور الثاني : تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي للموظفين وتقييم أثرها على الأداء الإداري والتنظيمي.

_ كيف ترى تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي للموظفين في بلدية النزلة.

_ هل تعتقد أن الرقمنة قد أدت إلى تحسين الأداء الإداري والتنظيمي داخل البلدية؟

_ كيف يمكن تقييم اثر الرقمنة على الأداء الإداري والتنظيمي بشكل دقيق؟

المحور الثالث : مدى اعتماد بلدية النزلة على الرقمنة.

_ إلى أي مدى تعتمد بلدية النزلة على الرقمنة وتعاملاتها اليومية؟

_ هل هناك أقسام أو مصالح داخل البلدية لا تزال تعتمد على الطرق التقليدية ؟ ولماذا؟

_ هل هناك خطة مستقبلية لتعزيز الرقمنة لكافة خدمات البلدية؟

المحور الرابع : التحديات التي تواجه الرقمنة في البلدية والإجراءات المقترحة لتطوير وتحسين الأداء الوظيفي.

_ كيف ترى التحديات التي تواجه الرقمنة في البلدية ؟ وما ابرز الصعوبات إلي قد تؤثر على تطبيقها بشكل فعال؟

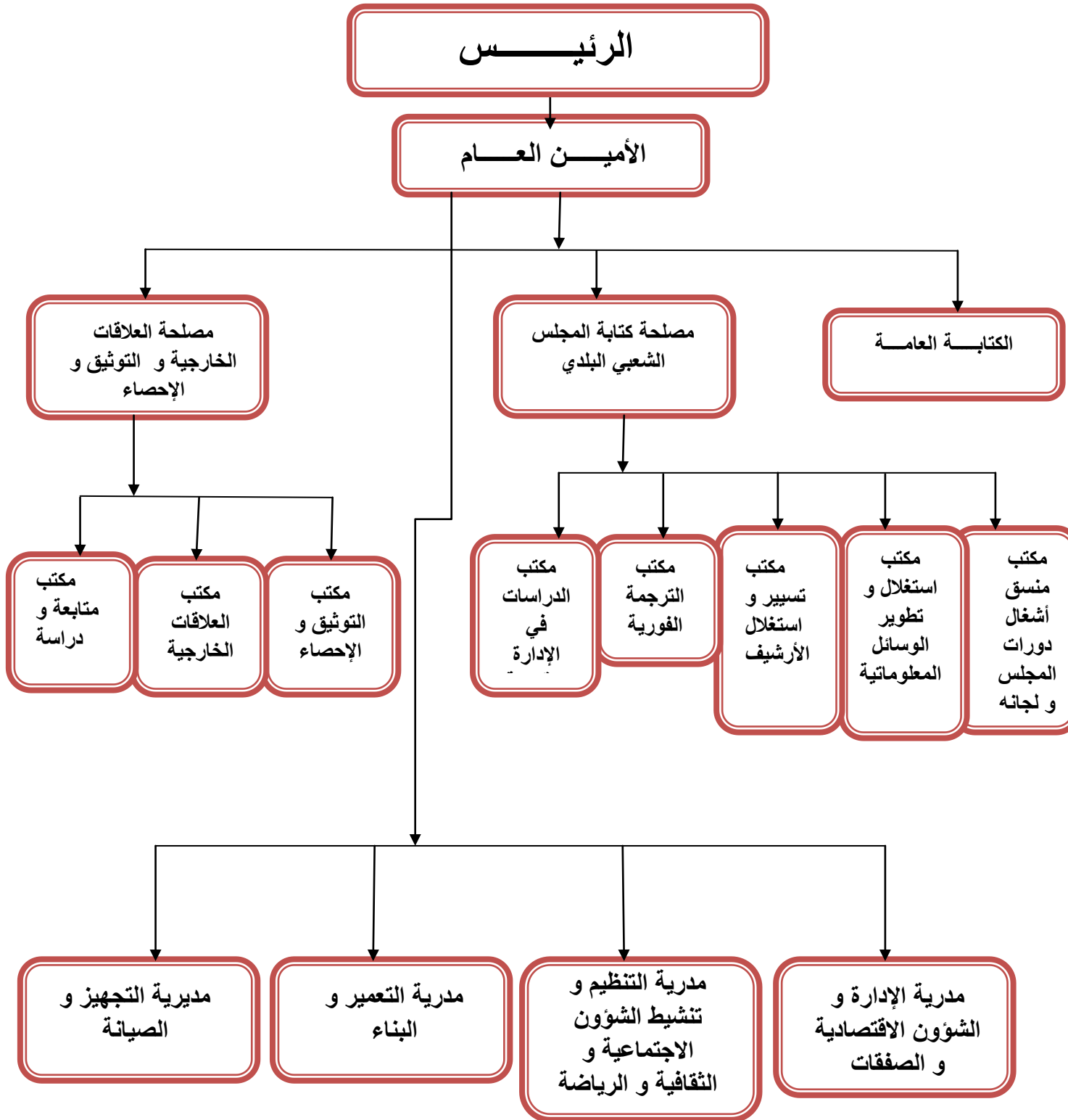
_ هل تعتقد أن الرقمنة يمكن أن تحسن مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين ؟ وكيف يمكن أن يسهم ذلك في تحسين الأداء الوظيفي داخل البلدية؟

_ كيف يمكن التغلب على هذه التحديات ؟ وما الإجراءات التي تقترحها لتطوير الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي للموظفين؟

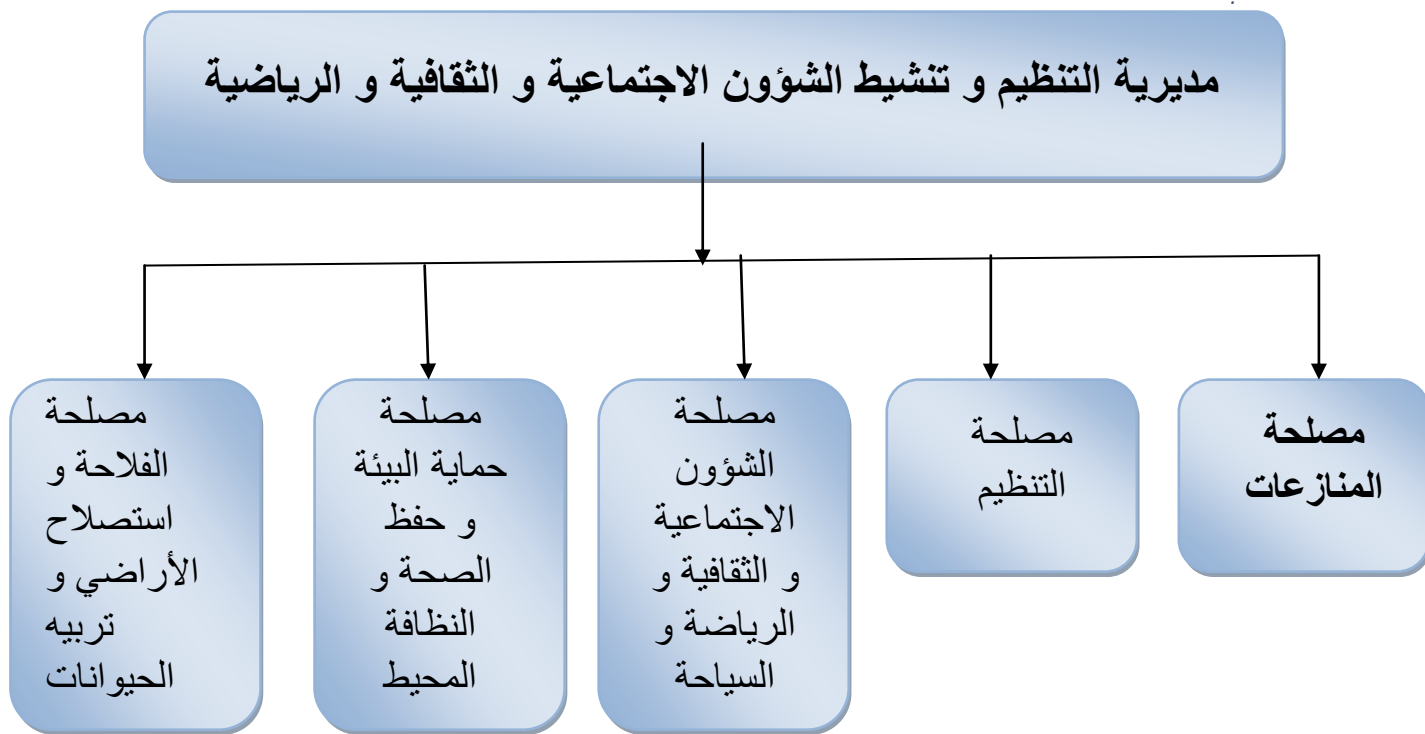
الجدول 35 يوضح صدق المحكمين

إسم ولقب الأستاذ	القسم	الملاحظة
بوكرموش عيسى	علوم الإعلام والاتصال	استبيان مع ملاحظات
قندوز عبد القادر	علوم الإعلام والاتصال	استبيان مقبول
حفيان عبد الوهاب	علوم الإعلام والاتصال	لم يتم الرد

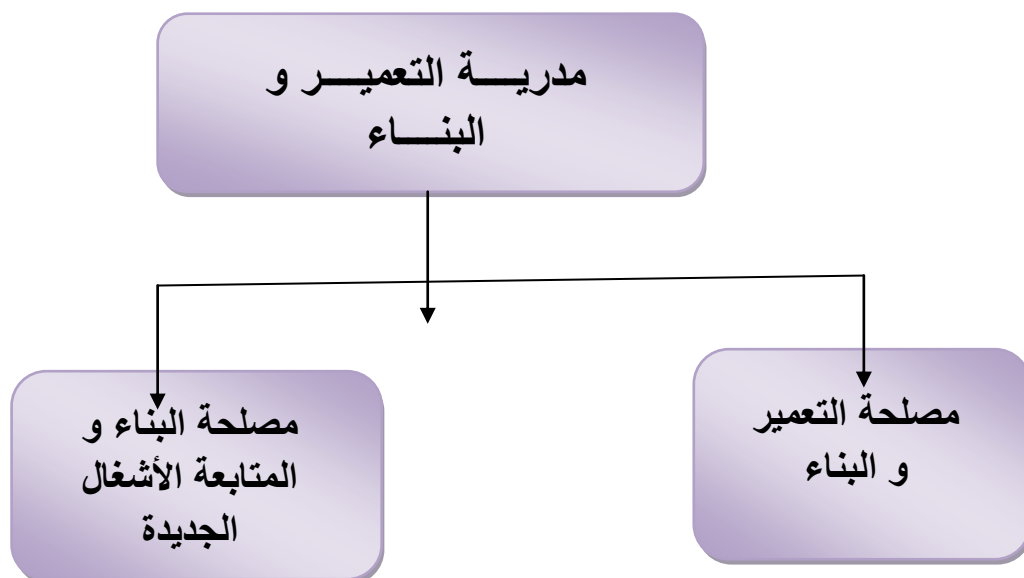
الشكل 34 يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة (الهيكل التنظيمي للبلدية):



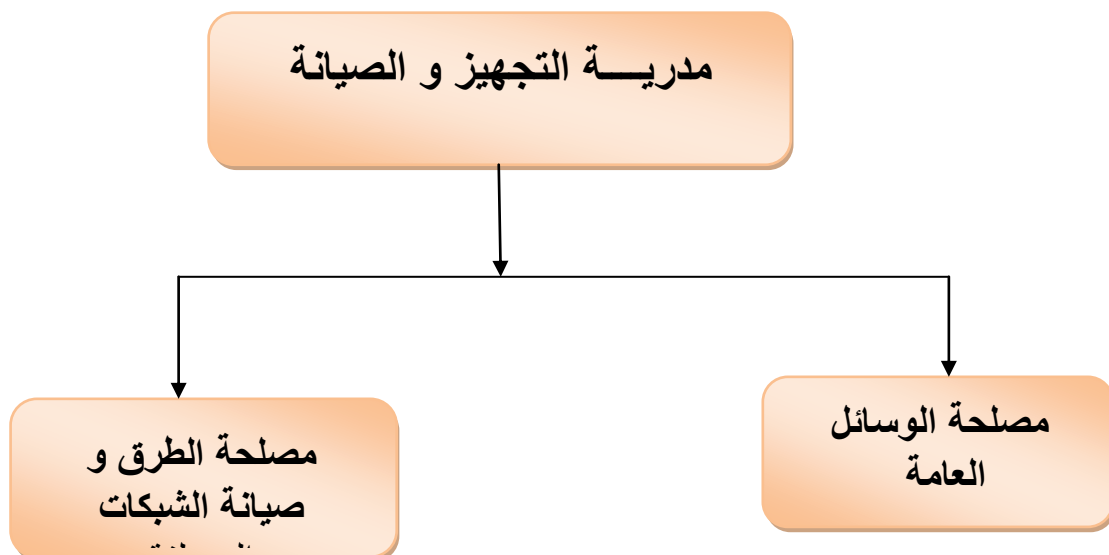
الشكل 35 يمثل مديرية التنظيم و تنشيط الشؤون الاجتماعية و الثقافية و الرياضية



الشكل 36 يمثل مديرية التعمير و البناء:



الشكل 37 يمثل مديرية التجهيز و الصيانة:



الشكل 38 يمثل مديرية الإدارة و الشؤون الاقتصادية و الصفقات :
مديرية الإدارة و الشؤون الاقتصادية
و الصفقات

